

The logo for 'gent:' is displayed in white lowercase letters on a blue rounded square background.

Themacommissie

Openbare dossierstukken van de vergadering van 23
april 2020

In deze bundel kan u de voor openbaarmaking vatbare dossierstukken bij de volgende
agendapunten vinden:

1 2020_GRMW_00380 - Jaarverslag Ombudsvrouw 2019 - Kennisneming

2020_GRMW_00380 - Jaarverslag Ombudsvrouw 2019 - Kennisneming

Openbare bijlage(n):

- jaarverslag Ombudsvrouw 2019
- bijlagen bij het jaarverslag Ombudsvrouw 2019
- presentatie jaarverslag Ombudsdienst
- antwoord college



Jaarverslag Ombudsvrouw 2019

Voorwoord



Geachte mevrouw de Voorzitter van de Gemeenteraad,

Geachte heer Ondervoorzitter,

Geachte heer Burgemeester,

Geachte Raadsleden,

Met dit rapport breng ik opnieuw verslag uit van de klachten die de Gentse Ombudsdienst in het voorbije jaar 2019 heeft ontvangen en onderzocht. Zoals vorig jaar ligt de focus op hoe de burger de dienstverlening heeft ervaren, waar het is misgelopen en waar de diensten fouten hebben rechtgezet. Evenzeer toont het aan waar de grenzen liggen. Niet elke burger die beroep doet op de Ombudsdienst krijgt het antwoord waarop hij of zij had gehoopt. De Ombudsdienst waakt met andere woorden ook over de rechten van burgers die geen beroep op ons doen, door erop toe te zien dat er geen ongelijkheid wordt gecreëerd ten opzichte van hen die niet weten dat de Ombudsdienst bestaat.

Ombudswerk heeft het grote voordeel dat je een overzicht krijgt op wat leeft binnen onze stad. Die helikopterblik geeft ook inzichten die je mist als je de zaken slechts vanuit één hoek of één dienst zou bekijken, en heeft een zeer grote meerwaarde voor de hele organisatie. Daarom is ons werk achter de schermen, dat niet naar voren komt in de statistieken, ook van belang om klachten te voorkomen. U leest er verder meer over.

Wat zich evenmin vertaalt in cijfers, is het stijgend aantal kwetsbare mensen dat beroep doet op de Ombudsdienst. Mensen met psychische problemen bijvoorbeeld worden meer en meer geacht zelfredzaam te zijn, maar dit lukt niet altijd even goed. Ook die burgers hebben recht op aandacht voor hun hulpvragen.

Ik wil er tot slot nog de nadruk op leggen dat de burger geen klant is van de overheid, want er is geen concurrentie-aanbod op dit vlak. De burger heeft geen keuze maar financiert wel de administratie, en heeft bijgevolg recht op een op alle vlakken behoorlijke dienstverlening.

Ik wens u, geachte raadsleden, als verkozen vertegenwoordigers van de burger, dan ook veel inspiratie bij het lezen van dit verslag.

Met respect,

Helena Nachtergaele
Ombudsvrouw Groep Gent

Deel 1:

De opdrachten en werking van de Ombudsdienst	4
--	---

Deel 2:

Overzicht klachten en aanbevelingen 2019	5
--	---

2.1. Totaal aantal tussenkomsten	5
--	---

2.2. Hoe neemt de burger contact op?.....	6
---	---

2.3. Soorten tussenkomsten	7
----------------------------------	---

Onmiddellijke tussenkomst.....	7
Informatievraag.....	7
Doorverwijzing.....	8
Melding.....	9
Bedanking.....	9
Signaal.....	10
Eerstelijnsklacht.....	10
Tweedelijnsklacht.....	11

2.4. Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten	12
---	----

2.5. Overzicht klachten per dienst	13
--	----

Mobiliteit krijgt veel klachten, vaak ongegrond.....	14
WoninGent.....	14
IVAGO	14
Minder klachten.....	14
De helikopterblik van de Ombudsdienst.....	15

2.6. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium.....	16
---	----

Zorgvuldigheid.....	17
Overeenstemming met de regelgeving.....	18
Redelijke behandelingstermijn.....	19
Adequate communicatie.....	21
Billijkheid.....	22
Actieve dienstverlening.....	23
Interne klachtenbehandeling	23
Motiveringsplicht	24
Actieve/passieve informatieverstrekking.....	24
Consequent gedrag.....	26

2.7. De belangrijkste aanbevelingen.....	27
--	----

Meer flexibiliteit gevraagd van het Mobiliteitsbedrijf	27
Mobiliteit en de gebruiksvriendelijkheid van de online tool.....	28
IVAGO en de gevolgen van een stakingsdag.....	28
IVAGO en de sociale correctie	29
WoninGent en de communicatie met de huurders.....	29
Stem de voorwaarden van een omgevingsvergunning af op geplande wegenwerken ..	29
Denk aan de minder mobiele weggebruiker bij onthardingsmaatregelen	30
LEZ en gelijke behandeling voor de niet digitaal actieve burger.....	30
Bewaak de dienstverlening bij besparingen op personeel.....	30

Deel 3:

De Ombudsdienst anticipeert achter de schermen	31
--	----

Personeelsbestand van de Ombudsdienst.....	31
--	----

Deel 1: De opdrachten en werking van de Ombudsdienst

De Gentse Ombudsdienst is het aanspreekpunt voor burgers die niet tevreden zijn over het contact met of de werking van een stadsdienst. Hierbij ligt de focus op ontevredenheid ontstaan door een bepaald contact tussen de burger en één of meer administratieve diensten. Bij de Ombudsvrouw kan men dus terecht als men een klacht wil indienen over een stadsdienst. Vooraleer een klacht bij ons ontvankelijk is, moet de burger dit al wel hebben aangekaart bij de dienst in kwestie, anders zullen wij hem eerst en vooral informeren en doorverwijzen. Een bijkomende voorwaarde is dat de klacht gaat over een instantie waar wij voor bevoegd zijn, zoals de Lokale Politie, IVAGO, sogent, de Fietsambassade of WoninGent. Indien we niet bevoegd zijn om de klacht te onderzoeken, zoals nutsmaatschappijen als Farys of De Lijn, of als de bevoegdheid op Vlaams of federaal niveau ligt, zullen wij de burger opnieuw doorverwijzen.

Heeft de burger al een klacht ingediend bij de dienst in kwestie maar kan hij geen genoegdoening nemen met het resultaat hiervan of heeft hij niet binnen een redelijke termijn reactie hierop gekregen, dan kan men bij de Ombudsvrouw terecht. De behandeling van zo'n tweedelijnsklachten is onze belangrijkste opdracht. Hierbij wordt er eerst naar het verhaal van de klager geluisterd. Op basis van zijn verhaal, de reactie van de betrokken dienst(en) en eventueel extra aanvullende informatie (brief- of mailwisseling, bezoek ter plaatse etc.) gaan we na of de klacht gegrond is. Deze evaluatie wordt gedaan op basis van verschillende ombudsnormen en in volledige onpartijdigheid en onafhankelijkheid. Blijkt dat de klacht gegrond is, dan wordt er bemiddeld met de betrokken dienst(en) om tegemoet te komen aan de

klager. Dit kan een rechtzetting van een fout inhouden, een verontschuldiging, het correct uitvoeren van een dienstverlening zoals de klager van een duidelijk antwoord voorzien of bepaalde werken ondernemen of zelfs de algemene werking van een dienst verbeteren.

Een tweede belangrijke functie van de Ombudsdienst is om op basis van signalen die we bemerken, bepaalde aanbevelingen te doen naar diensten om hun algemene werking te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren nadat we bemerken dat er regelmatig klachten binnenkomen over dezelfde dienstverlening of als er bijvoorbeeld een inefficiënte samenwerking is tussen bepaalde diensten. In die zin kunnen ontvankelijke klachten die ongegrond zijn bevonden, omdat alle diensten hun procedures juist en op een (in de mate van het mogelijke) flexibele manier hebben gevolgd, toch aanleiding geven tot een bijsturing van de administratie. Hiervoor zijn aanbevelingen belangrijk om dit

soort klachten in de toekomst te verminderen of zelfs te vermijden.

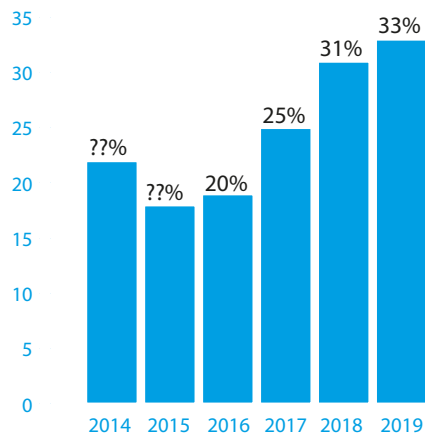
De Ombudsvrouw heeft dus de bevoegdheid om onderzoeken naar de gegrondheid van klachten uit te voeren en aanbevelingen te doen. Maar daarnaast biedt de Ombudsdienst ook een luisterend oor aan misnoegde Gentenaars en spelen we een bemiddelende rol. De Ombudsdienst is als zodanig het sluitstuk van de algehele klachtenbehandeling van de Stad Gent, waarbij Gentinfo het eerste contactpunt is voor de burger. De Gentse Ombudsdienst voldoet aan alle criteria voor ombudswerk: volledig inzagerecht in het kader van het onderzoeken van een klacht bij de diensten waarvoor we bevoegd zijn; we hebben het recht om aanbevelingen te doen, en de Ombudsvrouw brengt jaarlijks verslag uit van haar activiteiten door middel van dit verslag aan de gemeenteraad.



Deel 2: Overzicht klachten en aanbevelingen 2019

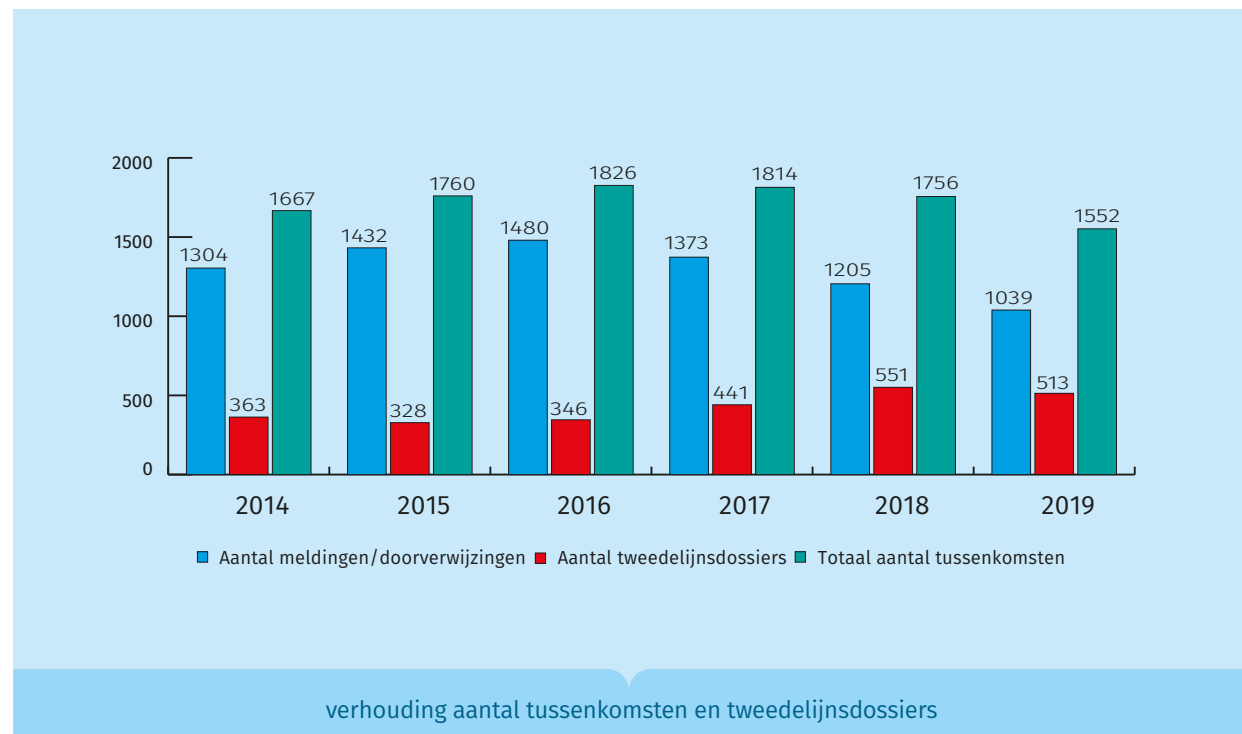
2.1. Totaal aantal tussenkomsten

Net zoals in 2018 is het totaal aantal keer dat de burger een beroep deed op de Ombudsdienst licht gedaald, maar is het aandeel van de tweedelijnsklachten verder gestegen naar 33%. Dit is een zeer positieve evolutie, die inhoudt dat we steeds meer met onze hoofdtaak bezig zijn: het onderzoeken van tweedelijnsklachten. Wetende dat dit in 2016 slechts één vijfde was van het totaal aantal tussenkomsten, was er de voorbije jaren een gestage stijging (25% in 2017 en 31% in 2018) tot één derde van alle contacten met de burger in 2019. Hier wordt door het hele team ook dagelijks aan gewerkt: als wij een melding, een vraag om informatie of een eerstelijnsklacht ontvangen, verwijzen wij consequent door naar Gentinfo. "Fair-play"



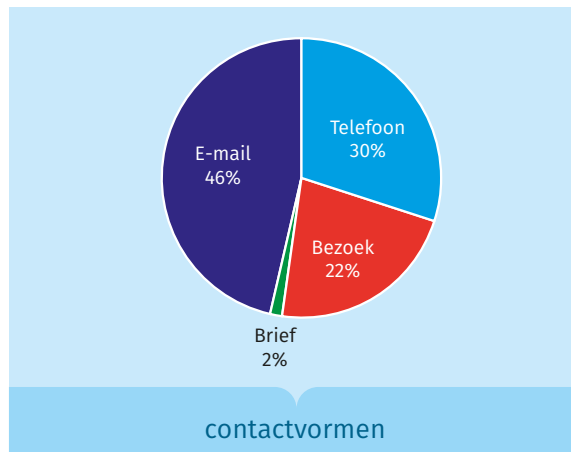
naar de diensten toe zodat zij bij een eerstelijnsklacht ook werkelijk de kans krijgen een klacht eerst te behandelen, is een winst voor de organisatie. Elk contact met de burger beschouwen we als een kans om de werking van onze dienst uit te leggen.

Uit onderstaand overzicht blijkt dat het totaal aantal tussenkomsten licht gedaald is.



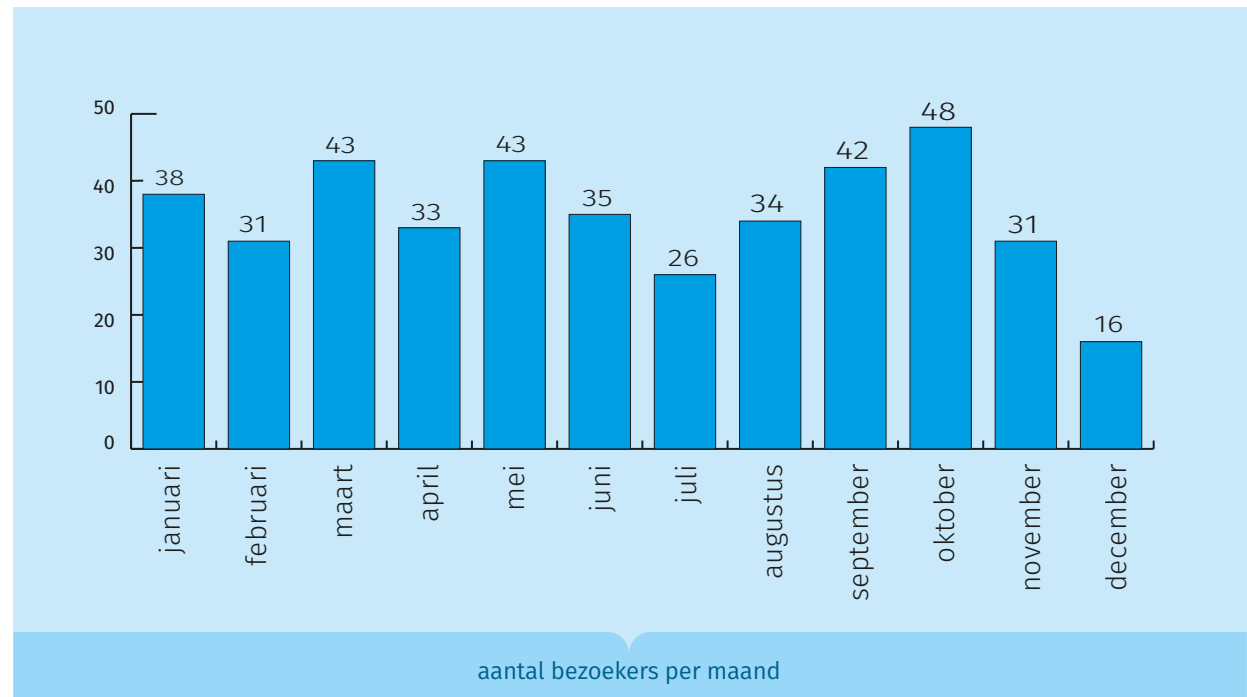
2.2. Hoe neemt de burger contact op?

Het grootste deel van de burgers contacteert ons per e-mail (46%), gevolgd door telefoon (30%), bezoek (22%), en een zeer kleine minderheid per brief. De digitale weg is zeer laagdrempelig, wat goed is, maar de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek is duidelijk zeer belangrijk voor de burger.



De cijfers in dit overzicht geven enkel weer op welke manier een burger voor een melding of een klacht initieel contact met ons opnam. Voor 346 dossiers was een bezoek de aanleiding. Vaak komen mensen verschillende keren terug tijdens het onderzoek van hun klacht, want gemiddeld krijgen we bijna twee bezoekers per dag (420 bezoekers verdeeld over 242 werkdagen geeft 1,74).

Contactname	
Telefoon	467
Bezoek	346
Brief	21
E-mail	718
Totaal	1552



2.3. Soorten tussenkomsten

Onmiddellijke tussenkomst

De burger komt regelmatig langs met een vraag of een probleem waarbij wij niet kunnen helpen. Dat gaat dan bijvoorbeeld om vragen naar advies bij problemen met de huisbaas, de vakbond, over privéproblemen, of andere zaken die niets te maken hebben met stad- of andere diensten waarvoor de Ombudsvrouw bevoegd is. Het luisterend oor voor frustraties en andere verzuchtingen van burgers is een belangrijke rol voor de Ombudsdienst als dienstverlening naar de burger. We noemen dit soort hulpvragen **onmiddellijke tussenkomsten** en waar mogelijk verwijzen we deze burgers door naar de juiste instanties.

Informatievraag

We verwijzen door naar Gentinfo, maar als we het antwoord op de vraag kennen of het weinig moeite vraagt om het op te zoeken helpen we de burger zo snel mogelijk zelf verder.

Valt er iets te doen aan de vrij nieuwe trend van 'de knallende uitlaten'. Blijkbaar vinden een aantal Gentse viriele chauffeurs het nodig om met veel uitlaatgeroffel door onze straten te knallen. Niet dat ze daarom te snel rijden, het gaat er hen blijkbaar om gezien te worden door 'gehoord' te worden. Ben ik de enige die dit nieuwe fenomeen nogal ambetant vind?

We verwijzen verzoeker door naar de Politie.

In onze straat blijft er ongelooflijk veel hondenpoep liggen. Er patrouilleren wel gemeenschapswachten door onze buurt, maar omdat ze zo zichtbaar zijn zullen ze nooit een hondeneigenaar op heterdaad betrappen. Is het mogelijk om in onze straat een hondenpoeptegel te leggen?

We sturen deze infovraag door naar Gentinfo.



Ik ervaar al langer overlast van de hoge bomen van mijn burens, die langs een veldwegel staan. Het belemmert ook het zicht om van de oprit te rijden. Kunnen deze eigenaars verplicht worden om de bomen te snoeien?

De bomen bevinden zich op openbaar domein, maar staan langs buurtwegen en langs buurtwegen is het plantrecht eigendom van de aanpalende eigenaar. Vandaar dat de bomen in het verleden altijd onderhouden werden door de aangelande eigenaar. Sinds 1 september 2019 is echter het nieuwe Decreet Gemeentewegen van toepassing. Alle gemeentelijke wegen en buurtwegen worden sindsdien geacht een gemeenteweg te zijn. Er bestaat nogal wat onduidelijkheid, ook bij de Groendienst, over wat nu met het plantrecht langs buurtwegen gebeurt. Eén van de medewerkers van de Ombudsdienst had net een opleiding gevolgd over dit nieuwe decreet, en merkt op dat dit een hiaat is in het nieuwe decreet. We raadplegen de Juridische Dienst, die besluit dat het plantrecht niet meer is opgenomen in het nieuwe decreet gemeentewegen. Dit betekent dus dat het eigendomsrecht van de aangeplante bomen (op basis van het plantrecht) door de nieuwe regelgeving niet wijzigt. De Juridische Dienst adviseert dat vanuit de stad overeenkomsten worden gesloten met de eigenaars van deze bomen.



Doorverwijzing

Indien de burger bij ons langskomt voor een dienst of organisatie die volledig buiten onze bevoegdheid valt, **verwijzen** we deze burger **door**. Afhankelijk van de weerbaarheid van de burger in kwestie doen we dit zelf, of wijzen we de weg. Vaak gaat dit om een andere Ombudsdienst (bijvoorbeeld naar de Vlaamse Ombudsman), maar net zo goed naar Farys, Fluvius, of de Ombudsdienst voor Verzekeringen.

Enige tijd geleden werden enkele pontons van het jaagpad langs de Leie, achter de panden van Oudburg, weggehaald ter restauratie. Om enkele kleine werkzaamheden aan onze achtergevel te kunnen uitvoeren, hadden wij graag geweten wanneer wij deze pontons opnieuw mogen verwachten. Op onze mails van 10 en 20 april kregen we geen antwoord.

De herhaalde vragen werden gesteld aan De Vlaamse Waterweg. We sturen de klacht door naar de Vlaamse Ombudsman.

Ik heb sinds 14 juni 2019 overlevingspensioen aangevraagd met ingang vanaf 1 augustus 2019. Tot op heden heb ik nog géén betaling ontvangen. Ik heb al verschillende malen contact opgenomen met de pensioendienst in Brussel en Gent. Ik krijg steeds een andere uitleg. Vorige week heb ik gevraagd of ik toch al géén voorschot kan krijgen want ik snap dat alles moet onderzocht worden maar mijn rekeningen blijven ook lopen.

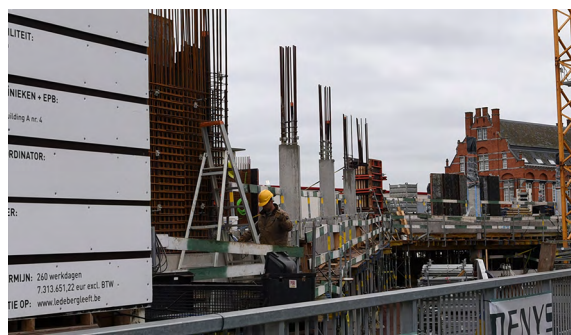
We verwijzen betrokkene door naar de Ombudsman Pensioenen. Niet veel later worden we geïnformeerd dat het probleem opgelost is.

Melding

Een **melding** is een neutrale uiting van een burger over een situatie, gebrek of tekortkoming, zonder dat hij ontevreden is over de dienstverlening, waarbij de tussenkomst van een stadsdienst of een dienst aangeboden door derden mogelijk noodzakelijk is.

Dit om u te melden dat er een winkelkar gedumpt is in de Leie ter hoogte van onze residentie Van Hembyse. Steekt nog half boven water.

We sturen deze melding door naar Gentinfo om de juiste dienst hiervoor te contacteren.



Ik woon in de feestzone en heb daar een garagebox. Als ik naar mijn garage moet, moet ik de afsluiting aan de Reep passeren. Vorig jaar liet men mij daar doorrijden. Eerst gewoon door te zeggen waar ik woon, de dagen daarna moest ik mijn naam en adres noteren. Geen probleem mee, ik begrijp dat men moet controleren. Omdat ik vreesde dat het dit jaar misschien niet meer zou lukken, stelde ik formeel de vraag. Blijkbaar mag ik slechts tot 13u binnenrijden in de zone. Toeristen mogen dat, via dezelfde weg, tot 19u. Bij het Mobiliteitsbedrijf was men vriendelijk en toonde men begrip. Ze namen ook contact op met de Politie, maar zij zijn resoluut: er worden geen aanpassingen gedaan. Als bewoner mag ik na 13u niet meer voorbij de afsluiting rijden. De logica ontgaat mij hier toch: een toerist mag het wel, maar een bewoner niet? Het zal wel te laat zijn om er voor deze Feesten iets aan te doen. Maar het zou goed zijn als hier voor volgend jaar een oplossing kan komen. Ik wil niet het onmogelijke of onredelijke, ik wil enkel dezelfde mogelijkheden krijgen die wel geboden worden aan toeristen.

Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat ze de opmerkingen van verzoeker meenemen naar de werkgroep van de Gentse Feesten en dit zullen aftoetsen met de Politie.

Bedanking

Het gebeurt niet vaak, maar af en toe laat een burger weten dat hij dankbaar is om een dienstverlening door een stadsdienst.

Deze keer gaat het niet over een klacht maar hoe tevreden ik ben over een perfecte dienstverlening van Loket Overlijdens. Ik had telefonisch gevraagd of ik de urne van mijn vader mocht laten opgraven en meenemen naar huis, zodat, na mijn overlijden, mijn as samen met de zijne zou kunnen uitgestrooid worden. De dame aan de lijn kon mij er niet onmiddellijk antwoord op geven maar zou informeren bij het diensthoofd en mij terug bellen én inderdaad, amper 5 minuten later belde ze terug met de mogelijke oplossing én die dame was supervriendelijk! Dat verdient een bloemetje ...

We sturen deze melding door naar de Dienst Burgerzaken.



Signaal

Het komt regelmatig voor dat burgers bij de Ombudsdienst een klacht uiten over het beleid van de Stad Gent. In dat geval geven we dit **signaal** door aan de burgemeester of aan de bevoegde schepenen.

Verzoeker klaagt de ontoegankelijkheid aan van de stad of stadsdiensten. Verzoeker rijdt in een rolstoel, en kan zich zelfstandig verplaatsen met behulp van een elektrische rolstoelfiets. Hij geeft een opsomming van hindernissen en moeilijkheden: Geen enkele van de shuttlebussen in Gent is toegankelijk voor rolstoelgebruikers, hetzelfde geldt voor wat die wandelbusjes betreft. Bij werven worden heel regelmatig gehandicaptenplaatsen ingenomen om bijvoorbeeld een hoop materiaal op te leggen: kan hier wat meer aandacht aan worden besteed? Parkeerplaatsen voor andersvaliden zijn vaak niet breed genoeg. Om in en uit de auto en rolstoel te geraken moet de rolstoel op gelijke hoogte als de wagen kunnen staan en dit kan vaak niet: de rand van het voetpad is te hoog, de weg ligt niet gelijk genoeg, of er is niet genoeg ruimte. Voetpaden liggen te slecht of zijn niet toegankelijk door onvoldoende verlaagde stoepranden, ze staan te vol met geparkeerde fietsen. Sommige straten zijn volledig voorbehouden voor bewoners parkeren. Daar mag hij dus niet parkeren, maar dan wordt de afstand tot de bestemming te groot. In het algemeen: de toegankelijkheid van Gent verslecht in de plaats van te verbeteren.

De Ombudsvrouw stuurde dit door als een signaal naar de bevoegde schepenen.

Eerstelijnsklacht

Wanneer een burger bij de Ombudsvrouw zijn ontevredenheid uit over een niet correcte uitvoering van de dienstverlening van de stad, of bijvoorbeeld over een onbehoorlijke reactie of antwoord van een medewerker, zonder eerst contact op te nemen met de betrokken dienst, spreken we van een eerstelijnsklacht.

Op dat moment verwijzen we de burger door naar de juiste dienst, omdat elke dienst eerst de kans moet krijgen om een geschil of probleem met de burger zelf op te lossen. In de praktijk sturen we de klacht vaak zelf door naar de betrokken dienst, om de drempel voor de burger zo laag mogelijk te houden. Een klacht indienen is immers al een grote stap voor de meesten en het zou jammer zijn als er feedback wordt mislopen.

Ik ben een buurmeisje van een dame van 91 jaar. Zij heeft enorm last van waterschade van de bovenbuur. Hij heeft iets uitgestoken met zijn verwarming en mijn buurvrouw heeft letterlijk stromend water door haar plafond! Verwarming werkt ook niet meer volgens ons. Wij vinden dit niet meer normaal!

Er werd op 16 januari melding gedaan bij WoninGent en daags nadien werd dit naar ons doorgestuurd. Er kwam al iemand langs van WoninGent om het probleem in te schatten en zij moeten eerst de tijd krijgen om het nodige te doen. Indien nodig kan verzoekster terug contact opnemen.

Wij willen hierbij formeel klacht indienen over de stadsbibliotheek De Krook. Vandaag wilde onze zoon een boek ontlenen maar dat bleek niet te kunnen zonder betaling van een nog uitstaande boete. Onze zoon wist niet zo goed waar hij het had, zeker niet wanneer de bediende aangaf dat dit ongeoorloofd was en dat we hiervoor vandaag een deurwaarder aan de deur zouden krijgen. Blijkbaar zou het gaan om iets van in het jaar 2008? Hij was toen 5 jaar. Mogelijks hebben we toen een ontlening gedaan, doch zijn we er ons niet van bewust dat wij iets niet zouden hebben teruggebracht. Omdat hij het boek nu echt nodig had voor school én nogal onder de indruk was, heeft hij dan maar de boete van 9,60 euro betaald. Wij kunnen hiermee geenszins akkoord gaan! Een minderjarige kan hiervoor niet verantwoordelijk gesteld worden. Indien deze boete werkelijk dateert van 2008 zijn wij van mening dat dit volgens het consumentenrecht al lang verjaard is. Mogen wij uiterlijk binnen de 14 dagen een reactie verwachten?

We sturen deze eerstelijnsklacht door naar De Krook.



Tweedelijnsklacht

Wanneer een burger contact opneemt nadat hij eerder een klacht heeft geformuleerd bij een administratie, en waarbij hij geen of niet binnen een redelijke termijn antwoord krijgt, of waarbij hij geen voldoening neemt met het gekregen antwoord, spreken we van een **tweedelijnsklacht**.

Tweedelijnsklachten zijn de kernactiviteit van de Ombudsdienst. Het zijn dan ook deze klachten waar we in dit jaarverslag dieper op ingaan en toetsen aan de ombudscriteria.



Een burger beseft vaak ook niet dat dankzij een klacht ook andere burgers mee hiervan de positieve gevolgen ondervinden. Meestal is dit voor gelijkaardige gevallen in de toekomst, maar soms ook op het moment zelf:

IVA Mobiliteitsbedrijf

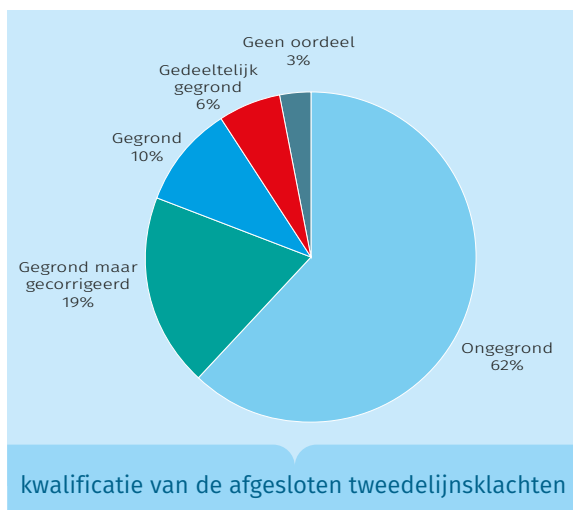
Interne klachtenbehandeling Ongegrond

Verzoeker ondernam verschillende pogingen om een parkeerticket te kopen op de Elyzeese Velden met verschillende bankkaarten, maar dat liep telkens mis. Omdat ook de andere automaat niet werkte, legde hij net als andere chauffeurs zijn parkeerschijf. Bij zijn terugkeer vond hij een retributie van 30 euro. Ook bij alle andere wagens zat een retributie onder de ruitenwisser. Omdat hij niet onmiddellijk telefonisch kan worden geholpen door het Mobiliteitsbedrijf, dient hij klacht in bij de Ombudsdienst.

Daags na het indienen van het bezwaar via het webformulier krijgt verzoeker de melding dat het Mobiliteitsbedrijf had gemerkt dat de parkeerautomaat een storing vertoonde en de retributie wordt geannuleerd. Omdat we het weinig correct vinden dat alleen van wie klaagt de retributie zou worden geannuleerd, schrapt het Mobiliteitsbedrijf op ons verzoek vervolgens ook de retributies van de andere parkeerders in diezelfde straat. De Ombudsdienst kwam dus enkel tussen om de gelijkheid te bewaren tussen alle betrokken burgers, aangezien het Mobiliteitsbedrijf los van ons de retributie reeds had ingetrokken.

2.4. Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten

In 2019 ontving de Ombudsdienst 513 tweedelijnsklachten. Hiervan werden er 475 effectief ten gronde onderzocht. In 3% van de gevallen komt de Ombudsvrouw niet tussen omdat de burger na het indienen van zijn klacht niet meer antwoordt op verdere vragen om informatie. Soms is een klacht ook “zonder voorwerp” omdat ze werd opgelost nog voor wij contact konden opnemen met de dienst. Wanneer er een juridische procedure opgestart wordt, schort de Ombudsvrouw meteen haar onderzoek op. In sommige gevallen is de Ombudsvrouw niet bevoegd, bijvoorbeeld bij HR-gerelateerde klachten van het eigen personeel.



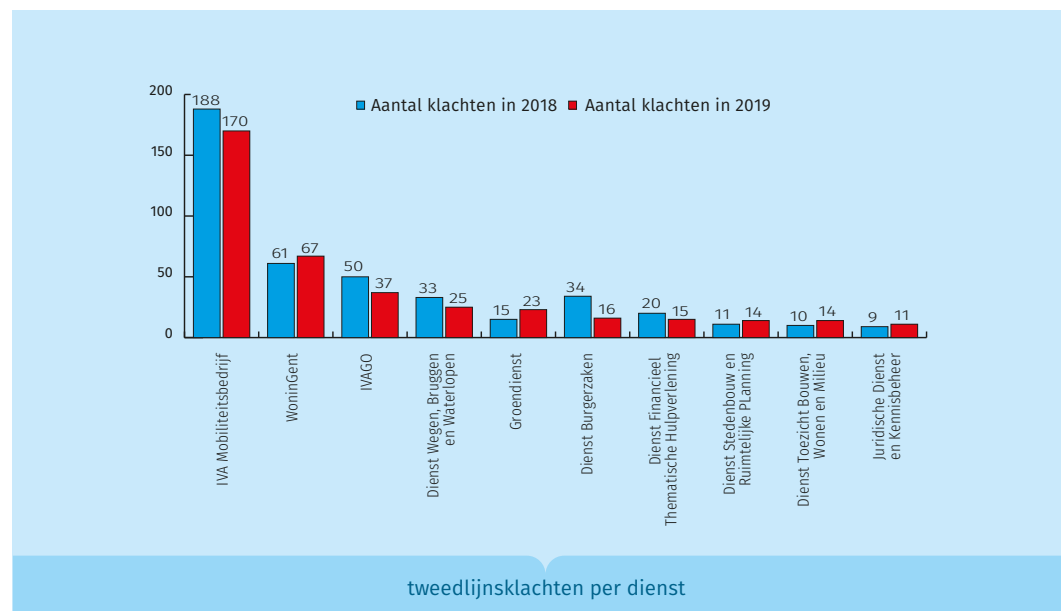
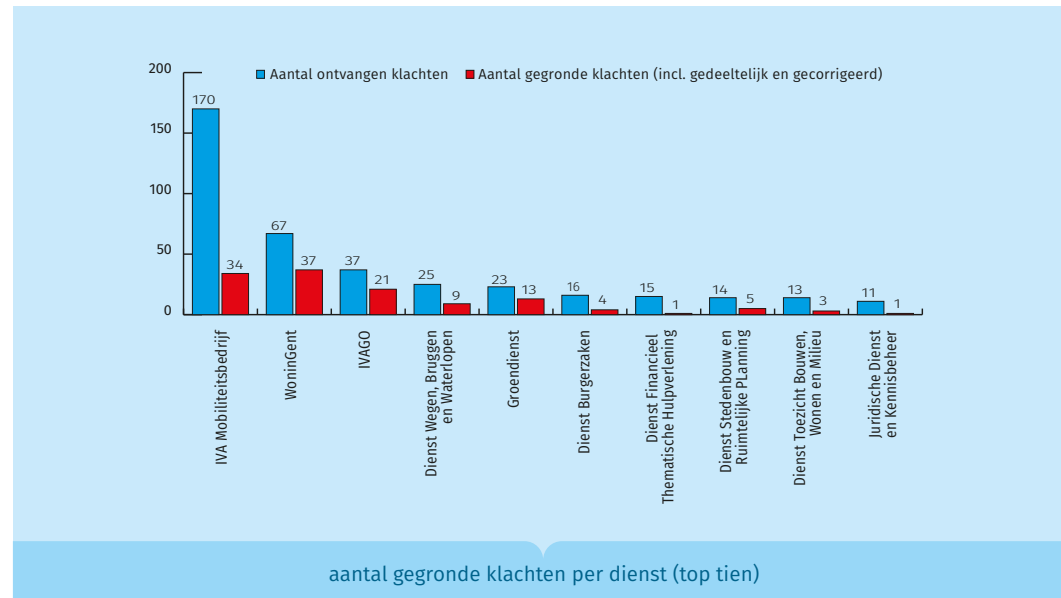
In 62% van de onderzochte klachten bleek dat de klacht van de burger onterecht was en de dienstverlening correct was verlopen. In iets meer dan een derde van alle gevallen bleek de klacht van de burger geheel of gedeeltelijk terecht, waarbij in bijna één vijfde van de keren de fout van de administratie werd rechtgezet of hersteld waar mogelijk. Dat we in 3% van de gevallen het label “geen oordeel” moeten geven ligt meestal aan het feit dat het om “woord tegen woord” gaat, en de waarheid niet meer valt te achterhalen.

Tweedelijnsklachten		
Geen tussenkomst	14	2,7%
Nog in onderzoek	14	2,7%
Onderzoek ten gronde	475	92,6%
Onontvankelijk	4	0,8%
Opschorting	6	1,2%
Totaal	513	



2.5. Overzicht klachten per dienst

Wanneer we dieper inzoomen op de klachten, zien we dat net als de voorgaande jaren mobiliteit voor het hoogste aantal klachten zorgt, gevolgd door klachten over WoningGent en IVAGO. Over de Groendienst kregen we een derde meer klachten dan in 2018: van 15 naar 23, waarvan er in 2019 iets meer dan de helft gegrond was. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen staat dan wel op de vierde plaats, ze zakten wel in aantal klachten: van 33 in 2018 naar 25, waarvan er 9 gegrond waren.



Mobiliteit krijgt veel klachten, vaak ongegrond

Het Mobiliteitsbedrijf spant nog steeds de kroon van het aantal gegenereerde klachten in 2019. Het aandeel van de klachten dat terecht was, daalde echter naar 20% ten opzichte van één derde in 2018. Van alle klachten over deze dienst is 80% ongegrond.

Steeds terugkerende klachten zijn deze over parkeerretributies, het niet juist aan- of afmelden van bewonersvergunningen bij een vervangwagen, discussies over laden en lossen. Het valt op dat retributies die het gevolg zijn van het niet volledig afwerken van de online aanmeldprocedure steeds terugkeren. Het Mobiliteitsbedrijf is van mening dat dit voldoende duidelijk is, maar de Ombudsvrouw is het hier niet mee eens. Het maandelijks overleg tussen de Ombudsvrouw en het Mobiliteitsbedrijf blijft noodzakelijk.

Wat sterk is afgenomen in 2019 tegenover het jaar voordien, zijn de klachten over het al dan niet krijgen van een herinnering over het hernieuwen van de vergunningen voor het autovrij gebied: deze problemen werden duidelijk aangepakt.

WoninGent

Dat WoninGent een verouderd patrimonium heeft, blijkt ook uit de klachten die de Ombudsdienst ontvangt. Hier was 55% van de klachten terecht, wat een daling is ten opzichte van 2018 toen 62% van de klachten gegrond was. In absolute cijfers is het aantal klachten echter licht gestegen.

In 2019 kregen we van de huurders van WoninGent vooral klachten over aanslepende herstellingen en de moeilijke

communicatie daarrond, en een gestegen aantal klachten over betwiste aanrekeningen. Dit werd nog versterkt doordat WoninGent de achterstand in de afrekeningen van de verwarming (de ISTA-meters) en de waterfactuur heeft ingehaald. Hierdoor kregen de huurders op zes maanden tijd de afrekeningen van 2016, 2017 en 2018. Voor sommigen bleek dit een drama, omdat het voorschot ontoereikend bleek en enkelen meer dan 2.000 euro moeten opleggen. Voor kansarme groepen is het al moeilijk om een afrekening van één jaar financieel te kunnen behappen. Als je na 2015 geen afrekening meer hebt gehad is het moeilijk om je verbruik op te volgen en indien nodig bij te sturen of het voorschot te verhogen.

In de loop van 2019 heeft de Ombudsvrouw regelmatig overleg gehad met de nieuwe voorzitter van de raad van bestuur van WoninGent, in overleg met de Vlaamse Ombudsman, om tot een betere samenwerking te komen. Hoewel dit zeker zijn nut heeft, zijn we nog niet tot een gezamenlijk protocol gekomen. De Vlaamse Ombudsman is wettelijk gezien de enige die bevoegd is om klachten over sociale huisvesting te onderzoeken. Sinds 2016 geldt echter de mondelinge afspraak dat de Gentse Ombudsdienst een klacht over WoninGent mag onderzoeken als de burger verkiest om rechtstreeks naar ons toe te komen.

IVAGO

Bij IVAGO stellen we een sterke daling vast van het aantal terechte klachten: van 76% in 2018 naar 57% het afgelopen jaar, wat neerkomt op 21 burgers die een gegronde klacht hadden over deze intercommunale. Gelet op het grote aantal dagelijkse interacties op het terrein is dit een mooie daling.

De 37 tweedelijnsklachten over IVAGO die we onderzocht hebben, gingen meestal over een fout gelopen ophaling van de gele huisvuilzak en de gft-container. Vooral dat laatste zorgt voor wrevel. Voor stakingen hebben de meeste Gentenaars begrip, maar ook te volle afvalkorven, niet snel genoeg opgehaalde sluikestorten, foute aanrekeningen en ontbrekende veegacties zorgen voor klachten.

Minder klachten

Het valt op dat Dienst Burgerzaken, die toch zeer veel interacties heeft met de burger, in 2019 minder dan de helft van het aantal klachten genereerde dan het jaar voordien: van 34 tweedelijnsklachten in 2018 naar 16 in 2019, waarvan slechts één vierde gegrond was (in 2018 was dat nog 44%). De dienst heeft het afgelopen jaar sterk ingezet op het verbeteren van de communicatie en heeft het taalgebruik in zowel formulieren, brieven als standaard e-mails vereenvoudigd en verbeterd. Dat de dienst sinds oktober 2019 ook inzet op een interne vorming rond dienstverlening, heeft wellicht mee deze daling veroorzaakt.



De helikopterblik van de Ombudsdienst

Problemen die er aanleiding toe geven dat burgers klacht indienen, beperken zich vaak niet tot één enkele stadsdienst, maar leggen soms bloot dat diensten ongewild naast elkaar werken. Soms krijgen wij klachten binnen die aanleiding geven tot overleg tussen verschillende diensten met vrij grote bijstellingen tot gevolg, waar veel meer burgers voordeel bij hebben dan enkel die ene klager. Ook de diensten winnen hierbij, zoals in bijgaand voorbeeld:

Dienst Stedenbouw en Dienst Belastingen

Overeenstemming met de regelgeving

Geen oordeel

Verzoeker wil het perceel bouwgrond naast zijn eigendom verkopen. Als zijn notaris de nodige stukken opvraagt bij Dienst Stedenbouw, blijkt dat deze dienst geen zekerheid kan geven of dat stuk grond wel mag bebouwd worden. Verzoeker vindt dat vreemd, want hij betaalt al jaren belasting op onbebouwde bouwgrond voor dat perceel. Bovenal wil hij duidelijkheid of hij nu een bouwgrond bezit of niet.

In april 2019 was er een overleg tussen de Ombudsdienst, Dienst Stedenbouw en Dienst Belastingen. Daar bleek dat het Ruimtelijk Structuurplan, ook bekend als de nota Ruimte voor Gent, in 2017 van kracht werd. Hierin wordt de voorkeur gegeven om niet alle bebouwbare percelen effectief te laten bebouwen. Dit heeft uiteraard invloed, en naar aanleiding van deze specifieke klacht werd onderzocht welke percelen die, als gevolg van deze nota, in een gelijkaardige geval verkeren. Dat bleken een 8-tal percelen te zijn over heel Gent. Het zijn stukken die voornamelijk begroend zijn, waarvan als gevolg van deze klacht werd onderzocht of de belasting op onbebouwde bouwgrond, die eigenlijk bedoeld is om bebouwing aan te moedigen, kon geschrapt worden. Op 18 december 2019 werd een nieuw reglement goedgekeurd om voor deze percelen geen belasting op onbebouwde bouwgrond meer te heffen. Dit geeft ook een grotere rechtszekerheid aan de eigenaars van de percelen. Omdat dit een beleidsbeslissing betreft, kan de Ombudsdienst hierin geen oordeel vellen.



2.6. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium

We hebben er opnieuw voor gekozen om te vertrekken vanuit het standpunt van de burger. Hoe heeft de burger de dienstverlening van de verschillende diensten ervaren? Op welk vlak moet de administratie haar dienstverlening het meest bijschaven?

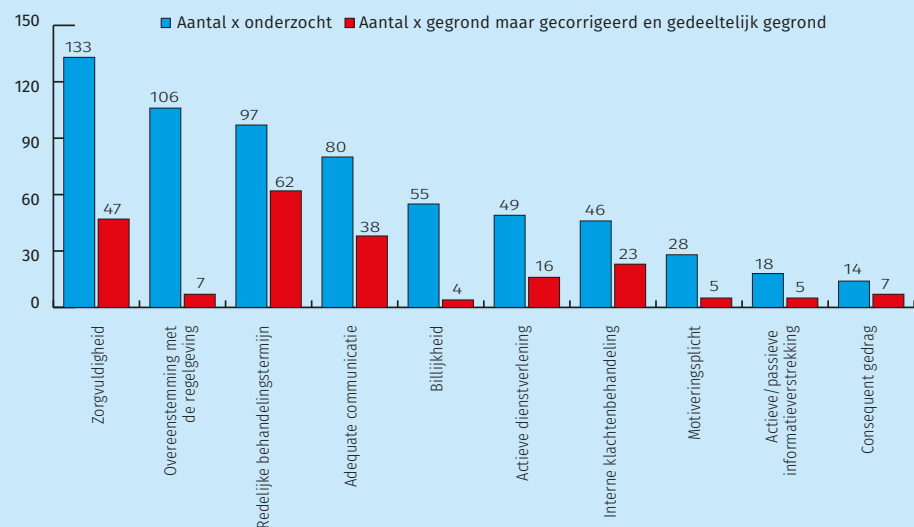
De beste manier om dit te doen is nagaan hoe goed de “normen van behoorlijk bestuur” ook gekend als ombudsnormen of ombudscriteria werden nageleefd. De ombudsnormen zijn in feite kwaliteitsnormen waaraan een behoorlijk werkende lokale overheid moet voldoen.

We geven in dit hoofdstuk een overzicht van de tien ombudscriteria die het vaakst werden afgetoetst bij het beoordelen van een klacht, en hoeveel keer deze daadwerkelijk werden geschonden. U zal bij de voorbeelden merken dat er vaak meerdere ombudscriteria worden gebruikt om een klacht te evalueren. Voor een volledige lijst van alle ombudsnormen verwijzen we naar de bijlagen bij dit verslag.

Het ombudscriterium dat het meest onderzocht werd is ‘Zorgvuldigheid’, gevolgd door de ombudscriteria ‘Overeenstemming met de regelgeving’, ‘Redelijke behandelingstermijn’ en ‘Adequate communicatie’.

Wanneer we ook rekening houden met het aantal keren dat de geuite klacht gegrond was, of deels gegrond of gegrond maar gecorrigeerd, dan zien we dat het ombudscriterium ‘Redelijke behandelingstermijn’ de kroon spant.

Ombudscriteria	Aantal keer onderzocht	% Aantal keer gegrond
Redelijke behandelingstermijn	97	63,92%
Interne klachtenbehandeling	46	50,00%
Consequent gedrag	14	50,00%
Adequate communicatie	80	47,50%
Zorgvuldigheid	133	35,34%
Actieve dienstverlening	49	32,65%
Actieve/passieve informatieverstrekking	18	27,78%
Motiveringsplicht	28	17,86%
Billijkheid	55	7,27%
Overeenstemming met de regelgeving	106	6,60%



top 10 van onderzochte ombudscriteria

Zorgvuldigheid

Dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn. Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.

Mobiliteitsbedrijf

Zorgvuldigheid en overeenstemming met de regelgeving Gegrond maar gecorrigeerd

Verzoeker kreeg een parkeerboete bij het parkeren in de Brusselsesteenweg. Verzoeker had, zoals hij al jaren deed, een ticket gekocht voor 24 uur. Het Mobiliteitsbedrijf reageerde dat daar maximaal gedurende 3 uur mag worden geparkeerd. Nochtans geven alle automaten in deze straat de mogelijkheid een parkeerticket te verkrijgen voor 24 uur parkeren. Verzoeker vond dit zeer misleidend.

Het Mobiliteitsbedrijf geeft toe dat de signalisatie over de parkeerduur aan de Brusselsesteenweg onvoldoende duidelijk is. Ook de parkeerautomaat zou in principe enkel parkeertickets voor maximum 3 uur mogen afleveren. Het Mobiliteitsbedrijf gaat daarom akkoord om de retributie te annuleren.

IVAGO

Zorgvuldigheid Gegrond maar gecorrigeerd

Verzoeker kreeg een afspraak van IVAGO voor de ophaling van het grofvuil op 22 oktober 2019, maar er kwam echter niemand opdagen. Verzoeker contacteert IVAGO, die zegt dat er die dag te veel ophalingen voorzien waren, maar dat ze de volgende dag zouden langskomen. Omdat er opnieuw niemand langs kwam, belde verzoeker opnieuw naar IVAGO. Toen zou er als reden opgegeven geweest zijn dat er op woensdag geen ophalingen gedaan worden. Op 24 oktober 2019 kwam er nog steeds niemand langs, waarop verzoeker klacht indiende.

We contacteren IVAGO. Door een interne fout stond deze ophaling niet op de lijst van de ploegen. Op 25 oktober 2019 werd alles opgehaald.



WoninGent

Zorgvuldigheid Ongegrond

Een huurster van WoninGent kreeg bericht dat ze een maand huur te weinig betaald zou hebben. Mevrouw was gedurende een periode in schuldbemiddeling en haar advocaat deed de betalingen altijd al het eind van de maand voor de maand die moest komen. Toen de huurster de betalingen weer zelf deed, bleef ze dit ritme aanhouden. Omdat ze nu later betaald wordt, stort ze de huur pas in het begin van de maand. Volgens WoninGent zit mevrouw nu een maand achter met de huur. Haar advocaat zegt echter dat er geen huurachterstand is. Mevrouw heeft daarover drie verschillende medewerkers van WoninGent aan de lijn gehad, maar ze geloven haar niet.

Bij nazicht van de betaaloverzichten van WoninGent bleek het te kloppen dat er al sinds oktober 2016 een huurachterstand was. Doordat daarna de huur telkens te vroeg betaald werd, viel dit nooit op bij WoninGent. Pas toen mevrouw haar huur gewoon op tijd betaalde, viel de achterstand op. In oktober 2016 werden de betalingen gedaan door de schuldbemiddelaar van verzoekster. Deze advocaat beging een vergissing door de betaling van kosten te aanzien als een betaling van huur. Verzoekster had dus gelijk dat zij correct had betaald, maar de vergissing lag bij haar schuldbemiddelaar en niet bij WoninGent.

Dienst Belastingen

zorgvuldigheid

Gegrond maar gecorrigeerd

Een burger kreeg voor een woning in zijn bezit twee brieven met betrekking tot belasting op tweede verblijven aanslagjaar 2017. Hij diende verweer in, omdat het gebouw verhuurd was en er iemand was gedomicilieerd. Op 17 januari 2019 werd dit verweerschrift niet aanvaard omdat het huurcontract dat aan het verweerschrift was toegevoegd niet geldig zou geweest zijn op het moment van het aanslagjaar. Nochtans was de huurder daar gedomicilieerd van december 2014 tot en met 17 januari 2018. Er was dus wel degelijk iemand gedomicilieerd in 2017. Kan dit nog rechtgezet worden?

De woning van verzoeker bestaat uit een handelspand op het gelijkvloers en een appartement er boven. Het aanslagbiljet is niet voor de winkel maar alleen voor het appartement. De dienst laat weten dat er inderdaad een vergissing is gebeurd met het nazicht van de domicilie van de huurder, en zet de fout recht. Verzoeker moet de belasting dus niet betalen.

Overeenstemming met de regelgeving

De overheid moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals deze door een wettelijke regeling op alle niveaus werden vastgelegd. Het overheidshandelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. Wat onwettig is, is onbehoorlijk.

Bij het onderzoek van de tweedelijnsklachten werd dit ombudscriterium 106 keer onderzocht, wat het op één na hoogste aantal was. Wat echter opvallend is, is dat dit criterium slechts 6,6% van de keren geschonden werd. Dit wijst erop dat de burger vaak onterecht van mening is dat de regelgeving door de diensten werd geschonden.

Mobiliteitsbedrijf

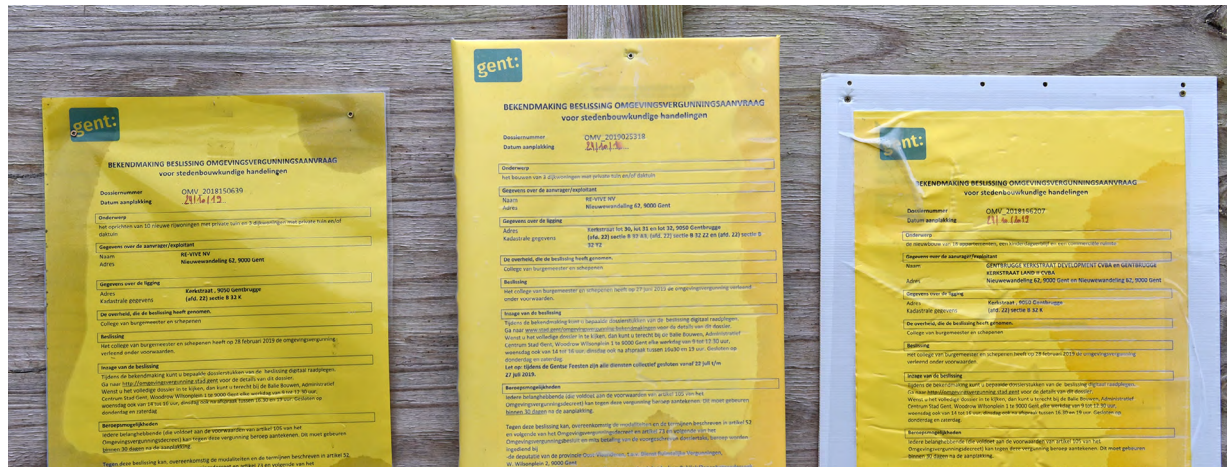
Overeenstemming met de regelgeving

Ongegrond

Verzoekster verzocht het Mobiliteitsbedrijf of het mogelijk was om gedurende één maand (omwille van een verhuis binnen de stad) een bewonersvergunning te krijgen voor beide adressen. Ze was verbaasd toen dit werd geweigerd, en vraagt zich af op basis waarvan het Mobiliteitsbedrijf dit niet wil toestaan.

Het Mobiliteitsbedrijf is bij het uitreiken van de bewonersvergunningen gebonden aan de bepalingen die gesteld worden in het Ministerieel Besluit (MB) van 9 januari 2007 inzake de gemeentelijke parkeerkaart. Dit MB stelt o.a. dat de bewonersvergunning enkel kan uitgereikt worden aan personen die hun hoofdverblijfplaats of domicilie hebben in de gemeente, zone of straat die vermeld is op de bewonersvergunning.

Men kan dus in principe enkel een bewonersvergunning bekomen voor het adres waar men officieel gedomicilieerd is en men kan niet officieel gedomicilieerd zijn op twee adressen. In Gent kan men ook een tijdelijke bewonersvergunning krijgen maar dan moet men wel al de aangifte van domiciliwijziging doorgegeven hebben aan de Dienst Burgerzaken en dan wordt automatisch de bewonersvergunning van het oude adres geschrapt. Men kan dus niet, ook al is het tijdelijk, twee bewonersvergunningen krijgen voor twee adressen. Zolang men de adreswijziging niet heeft doorgegeven aan Dienst Burgerzaken en een tijdelijke bewonersvergunning heeft aangevraagd voor het nieuw adres, dient men te voldoen aan de betaalplicht, als men daar wenst te parkeren.



Juridische Dienst

Overeenstemming met de regelgeving en zorgvuldigheid Ongegrond

Een burger voert al enkele maanden een discussie met de Gentse administratie over de kostprijs van het takelen van zijn voertuig. Hij veronderstelt dat de kosten voor administratieve afhandeling van het takelen gedekt worden door de GAS-boete, en vraagt zich dan ook af waarom deze kostprijs verviervoudigd wordt. Staat de burger hier helemaal machteloos? Is dit voor herziening vatbaar?

Bij een takeling worden er twee bedragen aangerekend: een GAS-boete van 58 euro omdat men verkeerd geparkeerd stond, en een belasting op het takelen die momenteel 264 euro bedraagt. Dit reglement werd goedgekeurd door de gemeenteraad en wordt bij elke takeling rechtlijnig toegepast. We sturen verzoeker het belastingreglement door met de manier hoe hij bezwaar kan indienen. Aangezien het hier om een beleidsbeslissing gaat, kan de Ombudsdienst niet ten gronde tussenkomen.

IVAGO

Overeenstemming met de regelgeving Gegrond maar gecorrigeerd

Bij de afrekening van IVAGO koos de verzoekster voor domiciliëring, waardoor zij recht heeft op een korting van 1%. Zij stelde op haar afrekening echter vast dat eerst de BTW berekend wordt voordat de 1% korting in rekening wordt gebracht. Dit kan toch niet?

Door een software update werden bepaalde betalingscondities onbewust gewijzigd waardoor de 1% korting pas berekend werd na de berekening van de BTW. Dankzij deze klacht werd dit rechtgezet zodat de volgende facturaties correct zullen verlopen. De 240 andere burgers die per ongeluk te veel betaalden, zullen het verschil dat teveel werd geïnd teruggestort krijgen.

Redelijke behandelingstermijn

Elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger.

Het valt op dat dit criterium bij een aantal diensten veelvuldig wordt geschonden. De Groendienst, maar ook Dienst Stedenbouw maken melding van een achterstand door personeelstekorten.

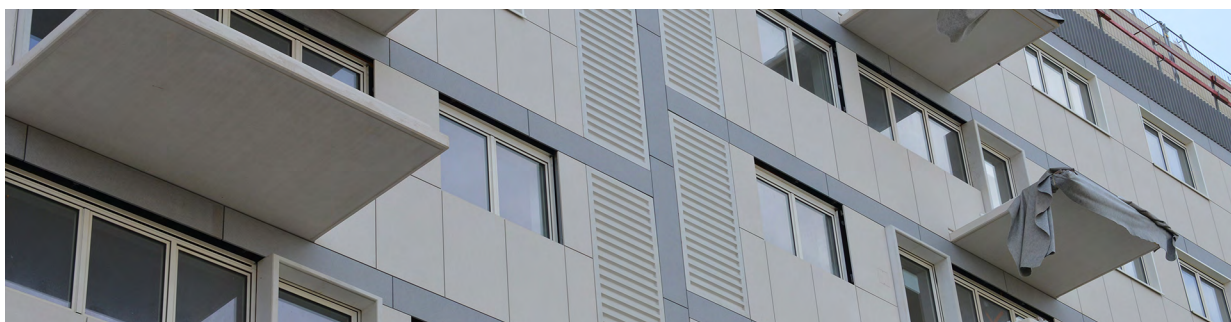
Groendienst

Redelijke behandelingstermijn Gegrond maar gecorrigeerd

Verzoeker heeft sinds enkele weken last van ratten in de voortuin, niet enkel hij maar ook de overburen. Hij contacteerde de week voordien de Groendienst, die pas ten vroegste midden december 2019 kon komen. De situatie is voor verzoeker echter onhoudbaar, omdat de ratten reeds graven onder het voetpad tot op de aangelegde parkjes van de Stad Gent. Hij vreest voor zijn veiligheid, die van zijn katten en de funderingen/kabels/leidingen van zijn woonst. In november 2019 dient hij klacht in bij de Ombudsdienst.

Ten gevolge van een verminderde personeelsaanwezigheid duurde het opstarten van een bestrijdingsopdracht hier iets langer dan gewoonlijk. Om tegemoet te komen aan de klacht van verzoeker schuift het Eco-Werkhuis de uitvoering van deze taak naar voor.





Dienst Stedenbouw

Redelijke behandelingstermijn
Gegronnd maar gecorrigeerd

Ik ben architect en ondervind al maanden problemen met Stedenbouw. Je krijgt geen deskundige meer aan de telefoon. Als je belt kom je nooit verder dan de frontoffice, maar die mensen kunnen niet verder helpen. Als ik mail ontvang ik enkel een ontvangstmelding. In sommige dossiers wacht ik al maanden op een antwoord. Ik verlies hierdoor klanten: zij geloven gewoonweg niet dat hun dossier maanden stil ligt omdat Stedenbouw zijn werk niet doet. Ik ben radeloos.

De Dienst Stedenbouw beaamt dat wachttijden voor antwoord nu langer zijn dan gebruikelijk. Door een tijdelijk lagere personeelsbezetting is een achterstand ontstaan bij de behandeling van mails en kunnen ze de vooropgestelde 2 weken adviestijd voor meer complexe vragen momenteel niet halen. Ook geven ze voorrang aan de formele vergunningsaanvragen, zodat die alvast binnen de vooropgestelde - dwingende - termijn beslist kunnen worden. Voor een aantal vragen van deze verzoeker had Stedenbouw bijkomend advies nodig van een andere stadsdienst, hetgeen ook bijkomende tijd neemt. Ondertussen zijn alle vragen van verzoeker beantwoord.

WoninGent

Redelijke behandelingstermijn interne
klachtenbehandeling
Gedeeltelijk gegronnd

De verzoeker betwist de afrekening van de huurwaarborg. Er wordt immers een bedrag van 68,26 euro aangerekend voor openstaande schuld reparaties. Verzoeker heeft echter bezwaar ingediend, maar kreeg nooit antwoord op zijn e-mail hierover, noch op zijn herinnering. Daarom heeft hij de factuur voor de herstelling nooit betaald. Het kan toch niet dat men dit nu zomaar aanrekenet op de eindfactuur?

WoninGent erkent dat de huurder geen antwoord kreeg op zijn betwisting van de factuur. Er werden geen herstellingskosten aangerekend, maar enkel een verplaatsingskost van 68,26 euro. We kunnen niet meer achterhalen wat er precies gebeurd is aangezien er tussen huurder en techniekier enkel mondeling contact was, intussen al een jaar geleden. WoninGent heeft geen antwoord gestuurd op de betwisting en de huurder kreeg ook geen enkele herinnering aan de openstaande factuur. Pas bij de verhuis werd het factuurbedrag plots afgetrokken van de terug te betalen huurwaarborg. Dit zonder verdere toelichting of een antwoord op de betwisting. Dit is geen correcte manier van werken en communiceren.

Lokale Politie

Redelijke behandelingstermijn
Gegronnd maar gecorrigeerd

De verzoeker klaagt aan dat zijn zoon na negen maanden nog steeds niet verhoord is voor een ongeval waarin hij betrokken was.

Na nog een herinnering van onze dienst uit, laten zowel verzoeker als de Politie ons weten dat het verhoor heeft plaatsgevonden en dat de Politie zijn verontschuldigen heeft aangeboden aan verzoeker.



Adequate communicatie

De burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden. De informatie moet correct zijn.

Het lijkt evident, maar tegen goed communiceren wordt vaak gezondigd. Diensten reageren wel op een melding of een klacht van een burger, maar laten na om dit terug te koppelen naar deze burger. Een mondige burger zal reageren, maar kan evengoed afhaken.

IVAGO

Adequate communicatie en motiveringsplicht Ongegrond

Na een stakingsactie is het GFT niet opgehaald en worden er geen alternatieven aangeboden.

Door een staking werd de ophaling van GFT geannuleerd. IVAGO communiceerde hierover duidelijk op de website en via verschillende media. De GFT fractie werd niet opgehaald omdat die toch minder wordt aangeboden tijdens de wintermaanden en er ook een tweewekelijkse ophaling is. IVAGO deed wel een inhaalbeweging voor papier/karton, waar de ophaling slechts maandelijks is. Burgers bij wie de GFT als gevolg van de syndicale actie niet werd opgehaald en die deze fractie ook niet wensen mee te geven met de restfractie kunnen beroep doen op een comfortdienst tegen betaling.

Mobiliteitsbedrijf

Adequate communicatie, redelijke behandelingstermijn en consequent gedrag Gegron

Een arts stelt vast dat de parkeerautomaten in het centrum nog voor de Gentse Feesten reeds zijn afgeplakt. De parking in de buurt Reep staat vaak vol. Ze vraagt zich dan ook af waar haar patiënten legaal kunnen parkeren. Het Mobiliteitsbedrijf zou nog niet hebben gereageerd op haar e-mail. In de week voor en ook tijdens de Gentse Feesten heeft deze arts raadplegingen, ze wil dus bereikbaar blijven.

Verzoekster stuurde de mail op 11 juli naar Parkeerheffingen en niet naar het algemeen mailadres. Onmiddellijk antwoord kwam er niet door de 4 dagen collectieve sluiting door de Vlaamse feestdag. Hierover werd niet geïnformeerd in de automatische ontvangstmelding. Het klopt dat de parkeerautomaten te vroeg werden afgedekt. Dit gebeurde al op 10 juli, daar waar het parkeerverbod voor de Gentse Feesten pas op 12 juli in voege ging. De automaten mochten pas gedeactiveerd worden na plaatsing van de signalisatie door de Wegendienst. App en sms parkeren werd in de tussenperiode wel overal aanvaard. Dit zou gecommuniceerd zijn aan de burger, maar die informatie was niet terug te vinden op het informatiebord bevestigd aan de parkeerautomaat.

Dienst Evenementen en Feesten, Markten en Foren

Adequate communicatie en degelijke dossieropvolging Gegron

De verzoeker is niet tevreden omdat hij geen uitnodiging ontving om zich in te schrijven voor de straatanimatie tijdens de Gentse Feesten. Herhaaldelijke e-mails met vragen hieromtrent bleven onbeantwoord. Een maand later vernam verzoeker dat zijn aanvraag "te laat" zou zijn. Verzoeker bereidde zich een jaar lang voor op deze straat-act en voelt zich lelijk gepasseerd.

Het klopt dat verzoeker dit jaar niet werd aangeschreven. Dit jaar koos Evenementen en Feesten ervoor om de mailinglijst samen te stellen met adressen van artiesten die bij de Stadswinkel in 2019 een jaarvergunningen hadden aangevraagd en adressen van mensen die in 2018 via e-mail het formulier hadden aangevraagd. Voorheen werd verzoeker spontaan aangeschreven en kreeg hij het aanvraagformulier tijdig gemaild. Deze werkwijze creëert bij deze burger de verwachting dat deze service ook dit jaar wordt geleverd. Het is wenselijk dat zo'n aanpassing meer klantgericht wordt aangepakt en de dienst een nieuwe werkwijze op voorhand aankondigt.



Billijkheid

Er blijven steeds situaties over waarin vriendelijk, correct en volgens de regels werd gehandeld maar waarbij men met het gevoel blijft zitten dat de uitkomst toch niet

goed is. Het gaat altijd om uitzonderingssituaties waar de bestaande regels niet in (konden) voorzien. Billijkheid kan alleen ingeroepen worden **in strikt uitzonderlijke situaties** en als daardoor geen schade aan derden wordt berokkend.



Dienst Burgerzaken

Billijkheid Ongegrond

Ik heb een klacht over het niet verkrijgen van een Belgisch rijbewijs op basis van mijn Egyptisch rijbewijs dat ik in december 2006 behaalde. Dit oorspronkelijk rijbewijs verloor ik in 2016, kort na mijn aankomst in België. Ik heb, nadat ik mijn Egyptisch rijbewijs was verloren, in mijn land van herkomst een nieuw rijbewijs aangevraagd en verkregen. Omdat dit nieuw rijbewijs werd uitgereikt nadat ik mij in België had gevestigd en niet minstens zes maanden voordien, weigerde Burgerzaken om mijn buitenlands rijbewijs om te zetten in een Belgisch rijbewijs. Ik heb echter ook een attest, verkregen van de Egyptische autoriteiten, dat bewijst dat ik mijn rijbewijs in Egypte behaalde in 2006 en ik heb dit attest ook officieel laten vertalen.

Deze man heeft voor zijn werk hier dringend het bewijs nodig dat hij een rijbewijs heeft. Het lijkt ons niet logisch dat hij geen omzetting zou kunnen verkrijgen van zijn Egyptisch naar een Belgisch rijbewijs, aangezien hij wel degelijk kan aantonen dat hij sinds 2006, dus tien jaar voor hij zich in België vestigde, al een rijbewijs had behaald. Dienst Burgerzaken mag geen rijbewijzen omwisselen die behaald (omgewisseld) zijn na binnenkomst België. Ook al is het eerste rijbewijs vroeger verkregen dan nog wordt er naar de uitgiftedatum gekeken van het rijbewijs dat wordt voorgelegd bij de omwisseling. Helaas kan verzoeker enkel een Belgisch rijbewijs verkrijgen door examens te doen met voorlegging van zijn Egyptisch rijbewijs. Via de federale Ombudsdienst horen we dat de wetgeving hierover zal versoepelen, maar over welke wijzigingen het zou gaan en wanneer deze wetgeving in voege zal treden is nog niet geweten. Hoewel de regelgeving hier correct werd toegepast, blijft dit een ongelukkige uitkomst voor de burger die ook wij betreuen.

Actieve dienstverlening

De burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient **proactief te handelen** en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en **doet niet aan doorschuifgedrag**.

Mobiliteitsbedrijf

Actieve dienstverlening Gegrond maar gecorrigeerd

Een parkeerwachter schrijft een retributie uit terwijl de verzoeker aan de automaat parkeerrechten aan het ophalen was. Dit leidde tot een onenigheid tussen de verzoeker en de parkeerwachter.

Volgens het Mobiliteitsbedrijf heeft de parkeerwachter inderdaad niet gepast gereageerd, en hij zal hier persoonlijk op aangesproken en gecoacht worden. De parkeerwachter heeft wel de melding 'verzoek tot annuleren' en 'contact met burger' doorgegeven. De parkeerwachter had dit wel volledig en duidelijk moeten communiceren.



Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Actieve dienstverlening Ongegrond

Ze zijn bezig met het vervangen van de voetpaden in mijn straat. Ik heb aan de Wegendienst gevraagd of het mogelijk is om de dorpel aan mijn huis te verlagen zodat ik gemakkelijker met mijn scooter van en op het voetpad kan rijden om zo mijn huis binnen te rijden. Iemand van de dienst is komen kijken, maar toch is mijn aanvraag geweigerd.

Voor het plaatsen van trottoirverlagingen voor minder mobiele mensen zijn er bindende richtlijnen. Eén ervan is dat de aanvrager de toegankelijkheidsambtenaar moet contacteren en zelf ook in pandige aanpassingen aan zijn huis moet gedaan hebben, vooraleer er aanpassingen gebeuren op het openbaar domein. Geen van beide was gebeurd, waardoor de gevraagde verlaging niet kon. Verzoeker werd door de dienst afdoende geïnformeerd over de stappen die hij zelf kan ondernemen om een mogelijke boordsteenverlaging via de toegankelijkheidsambtenaar aan te vragen.

Interne klachtenbehandeling

Elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen, en moet dan ook in de mogelijkheid voorzien om een klacht te kunnen indienen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.

WoninGent

Interne klachtenbehandeling en zorgvuldigheid Gegrond maar gecorrigeerd

Collectief ingediende klacht van 9 huurders van WoninGent. Ze wonen in één appartementsgebouw dat twee ingangen heeft in verschillende straten. Hierdoor hebben niet alle bewoners hetzelfde adres. De bewoners van straat X kregen echter een andere afrekening van de gemeenschappelijk delen dan de bewoners van straat Y: X kreeg geld terug, terwijl Y moest opleggen. Omdat de afrekening niet transparant genoeg was, vroegen ze meer uitleg aan WoninGent. Dankzij dit contact besefte WoninGent dat het om één gebouw ging en geen twee verschillende, en er gebeurde een rechtzetting. Concrete vragen over bepaalde kostenplaatsen bleven echter onbeantwoord.

De Ombudsdienst heeft hierover verschillende keren samengezeten met de boekhoudkundige afdeling van WoninGent en kreeg volledige inzage in de berekeningen. De manier van werken wijzigde enkele jaren geleden waardoor interne informatie verloren ging. Het klopt dat WoninGent hier opeenvolgende vergissingen maakte. Meerdere huurders vonden het overzicht dat ze kregen over de herberekening niet duidelijk genoeg. Ook wij vinden dat dit wat uitgebreider mocht en met wat meer uitleg. Na herberekening bleek dat elke huurder 137,64 euro te veel betaald had.

De medewerkers van WoninGent beseffen dat door de opeenvolging van fouten het vertrouwen van de huurders in WoninGent sterk verminderd is. Ze geven de fout toe, sturen alle betrokken huurders een brief en betalen aan iedereen het teveel betaalde bedrag terug. Ook wie nog een openstaande schuld heeft bij WoninGent krijgt een terugbetaling, er worden geen inhoudingen gedaan. Dit is een positieve geste van WoninGent naar de huurders toe.

Dienst Financieel Thematische Hulpverlening (OCMW)

Interne klachtenbehandeling en overeenstemming met de regelgeving
Ongegrond

De verzoekster klaagt dat haar een leefloon geweigerd wordt als student. Het OCMW liet als antwoord op haar vraag weten dat haar moeder een extra toelage zou krijgen. Mevrouw vindt dat ze geen antwoord kreeg op haar eigenlijke vraag.

Het OCMW stelt dat dit aan verzoekster en haar moeder mondeling toegelicht werd. Verzoekster ontkent dit echter. Wij kunnen niet achteraf achterhalen wat er gezegd werd tijdens de afspraak.

Verzoekster heeft volgens de regelgeving geen recht op een leefloon als student. Zij is al enkele keren van studierichting veranderd en ze is al ouder dan 26.



Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Interne klachtenbehandeling
zorgvuldigheid
Gegron

Een burger stelt begin juli vast dat er kasseien losliggen in het Acaciapark. Op 15 augustus was dit nog het geval. Hoe dit kan begrijpt hij niet, want er passeren geregeld Gemeenschapswachten, medewerkers van IVAGO, de Groendienst en het Eco-Werkhuis. Toch meldt hij dit daags nadien aan Gentinfo, die dit doorgeeft aan Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Een controleur van deze dienst laat de burger echter weten dat dit een private weg is, eigendom van een huisvestingsmaatschappij. Omdat de wegaanleg identiek is aan deze van de aanpalende straat en het ook behoort tot het parkje, neemt hij hier geen genoegen mee.

Wij kunnen zien in de online toepassing die gebruikt wordt door de Wegendienst dat het stukje weg wel degelijk tot het openbaar domein behoort. Bij nader inzien gaat ook de Wegendienst de eigendomsverhouding na, en stelt vast dat Stad Gent dit wegdek moet herstellen en onderhouden.

Motiveringsplicht

De overheid moet haar beslissingen ten aanzien van de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.

Groendienst

Motiveringsplicht
Ongegrond

Verzoeker klaagt over overlast door de bomen die te dicht bij zijn woning zouden staan, zonlicht afnemen en hars zouden verspreiden. De vogels in deze bomen zouden ook hun sporen nalaten op de blauwe hardsteen, de keitjes en het zwembad van verzoeker. De Groendienst zou geweigerd hebben om in te gaan op de vraag van verzoeker om de bomen te snoeien of te verwijderen.

Bij een plaatsbezoek konden we zelf vaststellen dat er geen overhangende takken zijn aan de tuinzijde van verzoeker. Er werd evenmin hars of andere plakkende substantie waargenomen.

De stam van de boom voor de woning bevindt zich op 10 meter van de gevel en de dichtste tak hangt tot 6 meter van de woning. Dit is volgens de Groendienst een aanvaardbare afstand want de norm is minstens 3 meter van de gevel. Verschillende medewerkers van de Groendienst hadden contact met verzoeker en lieten weten waarom het verwijderen of snoeien van de boom niet aan de orde is.

Actieve/passieve informatieverstrekking

De overheid moet haar **passieve en actieve informatieverstrekking** verzorgen. Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (passieve informatieverstrekking). De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (actieve informatieverstrekking). Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.

Dienst Milieu en Klimaat

LEZ

Actieve/passieve informatieverstrekking en gelijkheid en onpartijdigheid
Gedeeltelijk gegrond

De verzoekster rijdt met een wagen van euronorm 4, die is ingeschreven als lichte vrachtwagen. Deze categorie moet een hogere retributie betalen om de LEZ-zone binnen te mogen dan een voertuig dat is ingeschreven als een personenwagen, zelfs al gaat het om éénzelfde type auto zoals de wagen van verzoekster. De klagster vindt dit discriminerend, aangezien het hier toch om de uitstoot gaat en er op dat vlak geen verschil kan zijn, ongeacht of dit nu fiscaal gezien een personenwagen is dan wel een lichte vrachtwagen. In haar communicatie met Dienst Milieu en Klimaat in een poging om hiervoor een verklaring te krijgen, werd eerder ingegaan op de fiscale voordelen die zij met haar categorie van voertuig geniet dan op de grond van de zaak. Omdat deze maatregel echter niet gaat over belastingvoordelen maar over emissie, en mevrouw geen echt antwoord krijgt op haar vraag, dient ze klacht in.



Na een grondig onderzoek bleek inderdaad dat de informatie die mevrouw kreeg van de dienst ontoereikend was. Als een voertuig van de band rolt heeft het inderdaad dezelfde emissie, ongeacht een gebruik als personenwagen (M1) dan wel als lichte vrachtwagen (N1). Het vaststellen van de effectieve emissie voor elk apart voertuig is financieel niet haalbaar en daarom werd voor het berekenen van de toegang tot de LEZ-zone gezocht naar een haalbare, zo evenwichtig mogelijke rekenmethode. Daarbij werd gekozen voor een differentiatie tussen voertuigcategorieën en niet tussen voertuigtypes. De berekende (gemiddelde) milieukost per categorie houdt rekening met de emissies van alle modellen uit die categorie. In die zin had mevrouw gewoon pech dat zij onderaan de categorie zit met een voertuig dat minder uitstoot dan het gemiddelde van die categorie, waardoor zij relatief gezien meer moet betalen. Nog los van de kost van de emissie, zit er in de retributie ook een administratieve kost vervat samen met een verrekening van het ontstane economische voordeel wegens het niet moeten vervangen van het voertuig. Voor de categorie N1 is dit voordeel groter dan bij de M1 omdat de gemiddelde aankoopprijs in dit segment ook hoger is. Dit alles maakt dat het verschillend retributiebedrag voor een voertuig uit de categorie N1 in vergelijking met een uit de categorie M1 gegrond is.

Dankzij deze klacht hebben wij de LEZ-ambtenaren erom gevraagd de burger juist te informeren bij eventuele toekomstige vragen over de totstandkoming van de tarifiering door berekening van de milieukost, en niet meer te wijzen op het fiscale voordeel dat men heeft met een lichte vrachtwagen ten opzichte van een personenwagen. Het gaat hier immers om een retributie op uitstoot.

Brandweer

Actieve/passieve informatieverstrekking, overeenstemming met de regelgeving
Ongegrond

Verzoekster klaagt dat zij een factuur krijgt van de Brandweer voor het verwijderen van een stuk hangende dakgoot, die was losgekomen in de storm van maart 2019. Toen zij belde met het verzoek om hulp van de Brandweer, was haar gezegd dat deze interventie gratis zou zijn. Ze heeft contact opgenomen met de Brandweer, maar die weigert de factuur in te trekken.

Voor dergelijke interventies moet steeds betaald worden, behalve tijdens een storm. Verzoekster nam slechts een paar dagen na een storm contact op met de brandweer. Het retributiereglement werd dus correct toegepast. We gaven verzoekster wel het advies na te gaan of ze deze factuur kon inbrengen als stormschade bij haar verzekering. Er kon niet achterhaald worden met wie verzoekster gesproken heeft. Misschien was dit met iemand van Brandweerzone centrum zelf of met iemand van de noodcentrale. De Brandweer stelt wel dat alle medewerkers heel goed weten dat ze altijd moeten verwijzen naar het retributiereglement. Naar aanleiding van deze klacht werd deze richtlijn nog eens bij iedereen benadrukt.

Consequent gedrag

De overheid of de ambtenaar dient consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.

De Fietsambassade

Consequent gedrag en actieve/passieve
informatieverstrekking
Gedeeltelijk gegrond

De verzoeker klaagt dat de fietsambassade soms wel en soms niet de factuur doorstuurt naar zijn bewindvoerder. Eveneens klaagt hij over het gebrek aan transparantie in de prijszetting.

We doen navraag bij De Fietsambassade. Het klopt dat de afrekening in het verleden soms niet naar de bewindvoerder gestuurd werd en dankzij deze klacht werd dit aangepast zodat het niet meer kan voorvallen. Een klant kan steeds vragen naar een prijsinschatting die steeds in eer en geweten gebeurt. Om dit zo correct mogelijk te doen worden de klanten steeds te woord gestaan door een technicus.



2.7. De belangrijkste aanbevelingen

Meer flexibiliteit gevraagd van het Mobiliteitsbedrijf

Een busbedrijf dat dagelijks de autovrije zone in het centrum van Gent in moet voor vervoer van toeristen is afhankelijk van de hotels voor het aanvragen van de vergunning om deze zone te mogen binnenrijden. De verzoeker klaagt dat hij voor één van zijn voertuigen een GAS-boete kreeg, omdat het hotel per vergissing de letter O in plaats van een cijfer 0 had ingegeven voor de nummerplaat in de registratietool van het Mobiliteitsbedrijf. De initiële GAS-boete gaat verloren in de post, en de verzoeker is pas op de hoogte als hij een herinnering krijgt. Op dat moment is de periode om verweer in te dienen reeds voorbij, want het Mobiliteitsbedrijf verstuurt de herinneringen pas na het aflopen van de dertig dagen verweertermijn. Daar waar LEZ-boetes volgens de regelgeving aangetekend moeten worden verstuurd, is dat voor GAS-boetes niet verplicht. De burger heeft met andere woorden, als B-Post in gebreke blijft, geen enkel verweer meer tegen de GAS-boete. Het Mobiliteitsbedrijf gaf toe dat ze in dit geval, indien het verweer tijdig was ingediend, de GAS-boete zeker hadden geschrapt omwille van de kleine menselijke fout.

De Ombudsvrouw heeft het Mobiliteitsbedrijf er op gewezen dat de verzoeker er geen enkel voordeel bij had om niet tijdig zijn verweer in te dienen dus dat er wel degelijk kan van uit gegaan worden dat de verzoeker de GAS-boete niet ontvangen heeft. Het Mobiliteitsbedrijf bleef echter bij het standpunt dat zij de GAS-boete hebben verstuurd en dat de verzoeker niet tijdig een verweerschrift heeft ingediend.

Hij dient zich te wenden tot het hotel om eventueel een terugbetaling te vragen van deze GAS-boete.

Gelet op het feit dat de regelgeving omtrent GAS-boetes nergens verbiedt om een herinnering te versturen voor het verstrijken van de termijn om verweer in te dienen, vinden we dat deze houding van de GAS-ambtenaren van het Mobiliteitsbedrijf getuigt van onredelijkheid.

De aanbeveling is dan ook tweeledig:

Stuur de herinnering twee weken voor het vervallen van de termijn om verweer in te dienen, zodat de burger een redelijke kans heeft om verweer in te dienen;

Wees redelijk indien duidelijk blijkt dat er een materiële vergissing is gebeurd bij het aanvragen van een vergunning, zeker indien dit door een derde gebeurd is.





Mobiliteit en de gebruiksvriendelijkheid van de online tool

In 2019 ontving de Ombudsdienst ook verschillende klachten van burgers die een retributie kregen omdat ze hun online aanvraag voor een bewonersvergunning, het ingeven van de nummerplaat van hun vervangwagen etc. niet helemaal tot het eind hadden afgewerkt. Hierdoor bleef hun dossier “in aanvraag” staan en was de vergunning niet in orde, hoewel de burger in kwestie overtuigd was van het tegendeel. De Ombudsdienst heeft verschillende van deze klachten besproken met het Mobiliteitsbedrijf, dat telkens weigerde de retributies te annuleren omdat de tool volgens hen voldoende duidelijk aangeeft dat de aanvraag nog niet is afgewerkt. Strikt genomen is dat zo en zeker als je zoals de medewerkers van het Mobiliteitsbedrijf zeer vertrouwd bent met hoe deze tool werkt en eruit ziet. Maar als burger gebruik je deze online tool in het beste geval slechts enkele keren per jaar, waardoor het gebruik ervan minder evident is.

De aanbeveling is dan ook tweeledig:

Ga na hoe de tool nog gebruiksvriendelijker kan gemaakt worden zodat misverstanden uitgesloten worden, ook voor mensen die niet vertrouwd zijn met de tool;

Wees in afwachting hiervan redelijk indien een burger te goeder trouw handelde en dit ook blijkt uit de handelingen die de burger op de tool uitvoerde.

IVAGO en de gevolgen van een stakingsdag

Een staking is een geval van overmacht en heeft zowel consequenties voor IVAGO (verstoorde ophaalrondes) als de burger (het niet ophalen van het afval). De burger moet na gelijk welk geval van overmacht de mogelijkheid krijgen om op een klantvriendelijke manier zijn afval aan te bieden. Mensen die wonen in centrumgebied waar afval in zakken wordt aangeboden kunnen dit opvangen door bij de eerstvolgende ophaling een extra zak aan te bieden. Voor mensen die wonen in een gebied waar de ophaling gebeurt

door middel van containers kan dit niet. Deze mensen zouden bij een teveel aan afval gebruik moeten maken van een dure comfortdienst waarbij na afspraak een groot volume kan worden aangeboden.

Voorzie na gevallen van overmacht ook voor de burger in landelijkgebied gelijke mogelijkheid. Geef die burger de kans om bij het eerstvolgend moment waarop restafval wordt aangeboden ook een extra groene IVAGO zak naast de container mee te geven.



IVAGO en de sociale correctie

Een alleenstaande burger met recht op een tegemoetkoming van de Stad Gent, kreeg begin augustus een betalingsuitnodiging van IVAGO in de bus van 51,17 euro. Een telefoon naar IVAGO wees uit dat deze burger nog een resterend saldo van 9,76 euro had van de tegemoetkoming van de stad Gent. Omdat deze burger hiermee nog de ledigingen kan betalen tot eind september, het moment waarop de nieuwe tegemoetkoming van de stad Gent betaald wordt, leek deze betalingsuitnodiging niet zinvol. IVAGO legde uit dat de burger deze betalingsuitnodiging kreeg omdat zijn saldo minder dan 10 euro was, maar op de brief staat hier verder geen uitleg over. Dit kan ertoe leiden dat mensen met een sociale tegemoetkoming nodeloos het voorschot aanzuiveren. Om dit te voorkomen, is het wenselijk dat de betalingsuitnodiging meer informatie bevat.

Een transparante betalingsuitnodiging zorgt ervoor dat burgers met een sociale tegemoetkoming niet nodeloos een te hoge aanzuivering doen. Het lijkt zinvol om bij de betalingsuitnodiging over de volgende zaken te informeren:

- De duidelijkheid dat er momenteel nog een saldo is voor x aantal ledigingen;
- De informatie dat indien er niks in de persoonlijke situatie wijzigde, het saldo aangezuiverd wordt via een sociale tegemoetkoming van de stad in de loop van de maand september;
- De vermelding dat er gekozen kan worden om het bedrag niet aan te zuiveren, of slechts een kleiner bedrag ter overbrugging te betalen.

WoninGent en de communicatie met de huurders

Bij een groot aantal klachten over aanslepende herstellingen bij huurders van WoninGent, loopt het mis op vlak van de communicatie. De steeds terugkerende boodschap is dat huurders bellen om een technisch defect door te geven en vragen om herstelling, waarbij de respondent van WoninGent antwoordt “dat het zal worden doorgegeven”. Doordat de huurders telkens dit antwoord krijgen, zonder enige concrete reactie wat met hun melding zal gebeuren of al gebeurd is, leidt dit tot frustratie en uiteindelijk tot meer telefoons.

Onze aanbeveling is dan ook om te zorgen voor een betere, concretere opvolging van dergelijke meldingen dat iets aan herstelling toe is. De aanbeveling is tweeledig:

- Zorg ervoor dat de huurder bij een eerste signalement een idee kan krijgen binnen welke termijn iets zal bekeken worden binnen de organisatie;
- Zorg ervoor dat de beller bij een vraag naar de stand van zaken bij een reeds gesignaleerd mankement, een concreet antwoord krijgt met de stappen die eventueel al ondernomen of gepland zijn.



Stem de voorwaarden van een omgevingsvergunning af op geplande wegenwerken

Bij het afleveren van een omgevingsvergunning waarbij een bestaande oprit of garage niet langer gebruikt wordt, vermeldt de vergunning dat na de werken het voetpad door de stad heraangelegd en verhoogd zal worden en zoals voorzien in het retributiereglement aangerekend wordt aan de bouwheer. De bouwheer is dan ook verplicht om na het uitvoeren van de werken deze aanvraag in te dienen. In de praktijk kan dit echter als gevolg hebben dat een burger conform de omgevingsvergunning verplicht een aanvraag moet indienen voor een verhoging van het voetpad terwijl er in de nabije toekomst wegenwerken in de straat gepland zijn waarbij het voetpad opnieuw opgebroken zal worden.

Onze aanbeveling is dan ook om de verplichting tot een verhoging van een voetpad na verbouwingswerken uit de omgevingsvergunning te schrappen en via een intern protocol (Wegendienst/Stedenbouw) te organiseren. Het opbreken van verlagen komt immers het algemeen belang ten goede. Op deze manier krijg je een uniforme opstaphoogte van de voetpaden wat de veiligheid ten goede komt en het op de stoep parkeren ontmoedigt.

Denk aan de minder mobiele weggebruiker bij onthardingsmaatregelen

Nu er meer aandacht is voor het ontharden van het publiek domein, wordt er vaak grind gelegd op voetpaden of parkeerplaatsen. Dit wordt ook soms als voorwaarde opgelegd bij private projecten. Voor rolstoelgebruikers, mensen die zich verplaatsen met een rollator of met kleine kinderen in een wandelwagen worden die verplaatsingen heel lastig en soms onmogelijk.

Onze aanbeveling is dan ook om steeds rekening te houden met de toegankelijkheid en begaanbaarheid van oppervlaktes die op een waterdoorlatende manier worden aangelegd, door bijvoorbeeld verharde stroken te voorzien waarop rolstoelen, buggy's en rollators wel kunnen rijden.

LEZ en gelijke behandeling voor de niet digitaal actieve burger

Het grootste deel van de burgers die een betalende jaarvergunning voor toegang tot de LEZ-zone aanvragen, doet dit digitaal. Van deze mensen bewaart de Dienst Milieu en Klimaat het e-mailadres in de database. Men zouden ze als gunst een herinnering sturen per e-mail. Voor de burgers die hun vergunning in levenden lijve aan het loket aangevraagd hebben, bewaart de dienst het adres momenteel niet, omdat de LEZ databank hiervoor niet is voorzien. Deze burgers zouden dan geen herinnering kunnen ontvangen, wat een ongelijke behandeling creëert.

Indien er een herinnering gestuurd wordt aan de houders van een betalende jaarvergunning, moet dit aan alle houders van een vergunning gebeuren en niet enkel deze die het e-loket hebben gebruikt. Ook de niet-digitale aanvragers moeten in dat geval een herinnering kunnen ontvangen.

Dit is vergelijkbaar met de tussenkomst van de Ombudsdienst bij het Mobiliteitsbedrijf. Zij pasten begin 2018 hun informaticasysteem aan, zodat vanaf dan ook een ontvangstmelding kon gegeven worden aan burgers die hen aanschreven per brief. Voorheen werden er enkel ontvangstmeldingen verstuurd als je het Mobiliteitsbedrijf aanschreef via elektronische weg.

Onze aanbeveling is dan ook om de LEZ- databank zodanig aan te passen dat de postadressen van de burgers die hun aanvraag niet via de digitale weg hebben ingediend, ook te bewaren zodat ook zij net zoals de digitale aanvragers een herinnering zullen kunnen ontvangen.

Bewaak de dienstverlening bij besparingen op personeel

We hebben eerder in dit verslag al opgemerkt dat de redelijke behandelingstermijn in sommige diensten meer dan andere structureel werd overschreden door personeelstekorten. We merken tegelijk ook op in het beleidsplan dat de personeelsbezetting de komende jaren zal worden verminderd omwille van budgettaire restricties.

Onze aanbeveling is dan ook om er aandacht voor te hebben dat dit niet ten koste gaat van de dienstverlening naar de burger toe.



Deel 3: De Ombudsdienst anticipeert achter de schermen

De Ombudsvrouw is in de eerste plaats een aanspreekpunt voor burgers die klachten hebben over een dienstverlening van de stad. De Ombudsdienst is echter meer dan dat. Het is immers niet de bedoeling dat de Ombudsvrouw als het ware van op een eiland als een soort rechter optreedt. Vanuit haar expertise is de Ombudsvrouw steeds in de weer om de dienstverlening te verbeteren en gaat zij proactief met de diensten in gesprek om na te gaan hoe klachten voorkomen kunnen worden. Zo is er maandelijks een overleg met het Mobiliteitsbedrijf.

Samen met een expert van Departement Financiën bekeken we bij de start van de samenwerking met het nieuwe gerechtsdeurwaarderskantoor GDW-Gent, of de briefwisseling gericht aan de burgers niet beter kon. Op vraag van de Ombudsdienst werd deze brief nog een stukje verduidelijkt.

Hetzelfde geldt voor wat de invoering van de Lage Emissie Zone (LEZ) betreft. Ook hier zaten we verschillende keren samen met de Dienst Milieu en Klimaat en vormde de uitwisseling van onze ervaringen met klachten over de GAS-boetes naar aanleiding van het circulatieplan, voor een meerwaarde.

Vanuit een helikopterblik kan de Ombudsvrouw eveneens voorstellen doen om de dienstverlening naar de burger te optimaliseren en organisatie breed op een uniforme wijze uit te rollen. Zo ijvert de Ombudsvrouw bijvoorbeeld achter de schermen om de vergunninghouders van zowel de LEZ-zone als het autovrij gebied op een zelfde manier al dan

niet te verwittigen bij het vervallen van hun vergunning. Precies daarom zaten zowel de expert van het Departement Financiën, als de Privacy Expert van Stad Gent af en toe mee aan tafel.

De Ombudsvrouw stelt eveneens jaarlijks haar jaarverslag voor op de directieraden van de verschillende departementen en diensten die hier vragende partij voor zijn. Op dat ogenblik wordt er ingezoomd op de specifieke klachten die de Ombudsvrouw ontving over de werking of de dienstverlening van dit departement.

De Ombudsvrouw maakt eveneens actief deel uit van de interne werkgroep rond de nieuwe stads- brede aanpak van de eerstelijnsklachten

De Ombudsvrouw maakt naast de contacten die ze heeft binnen de eigen organisatie, ook deel uit van heel wat bredere netwerken. De Ombudsvrouw is lid van POOL, het Permanent Overleg Ombudslui van België, het POLO, het Permanent Overleg van Lokale Ombudslui, het IOI, het International Ombudsman Institute en het EOI, het European Ombudsman Institute.

Op 28 november 2019 kwam een delegatie van de Ombudsdienst van Seoul, Zuid-Korea op bezoek. Het is verrijkend om te horen dat op een afstand van meer dan 8.000 km in deze miljoenenstad ook mobiliteit, huisvesting en huisvuilophaling de meeste klachten genereert en te horen op welke wijze dit aangepakt wordt.

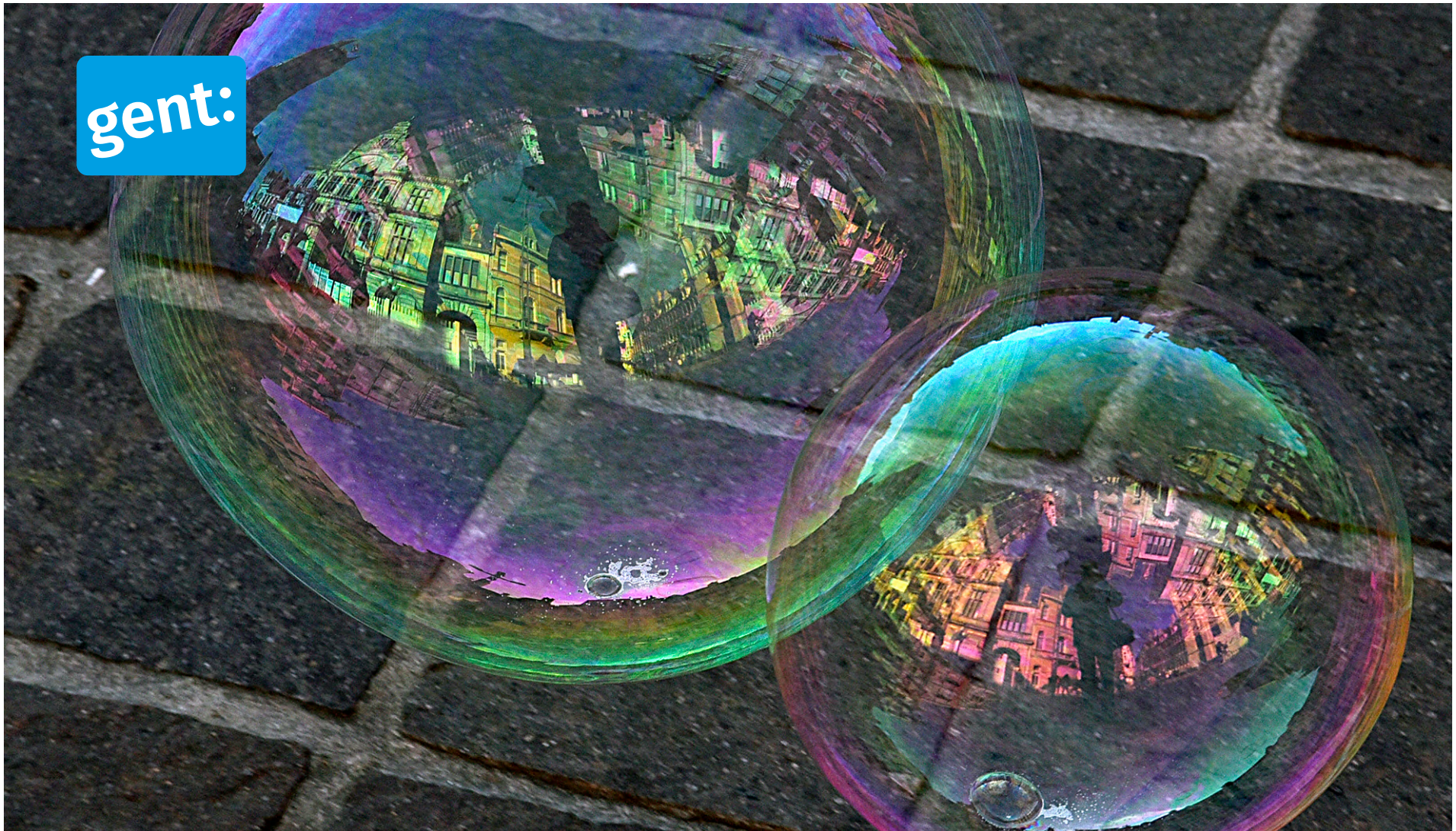
Op 21 oktober 2019 ontving de Ombudsvrouw de lokale ombudsmensen van POLO, samen met de Vlaamse Ombudsman op het Gentse stadhuis. Tijdens dergelijke overlegmomenten worden ervaringen uitgewisseld. Op deze manier is het bijvoorbeeld ook verrijkend om ervaringen uit te wisselen met de Ombudsdienst van de Stad Antwerpen, die al enkele jaren ervaring heeft met de LEZ en klachten daarover.

Personeelsbestand van de Ombudsdienst

Het personeelskader bestaat uit vijf voltijdse equivalenten: de Ombudsvrouw, een adjunct van de directie en drie consultants. Na het vertrek van een medewerker in 2018 kregen we vijf maanden versterking van iemand van de Mobiele Ploeg. Sinds juni 2019 is ons team versterkt met een adjunct van de directie.

Budget

Budget 2015	19.548 euro
Budget 2016	19.666 euro
Budget 2017 (20 jaar bestaan)	26.284 euro
Budget 2018	19.902 euro
Budget 2019	19.022 euro



Jaarverslag Ombudsvrouw 2019 - Bijlagen

Bijlagen bij het Ombudsjaarverslag 2019

Bijlage 1: Reglement Ombudsdienst

Goedgekeurd in de gemeenteraad van 25 april 2016

Bekendgemaakt op 27 april 2016

Artikel 1. Doel

De Stad Gent wenst de bestaande dienstverlening van de dienst van de Ombudsvrouw/man met betrekking tot de behandeling van tweedelijnsklachten- en meldingen die betrekking hebben op de werking van de Stad Gent ook uit te breiden naar partners en co-actoren van Stad Gent. Dit reglement regelt het doel en de werking van de dienst van de Ombudsvrouw/man.

Artikel 2. Definities

In dit reglement hebben de onderstaande termen de ernaast vermelde betekenis.

Ombudsvrouw/man: onafhankelijk persoon, aangesteld door de gemeenteraad, die klachten behandelt, ingediend door een verzoeker.

Dienst van de Ombudsvrouw/man: het team dat onder leiding staat van een Ombudsvrouw/man.

Verzoeker: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die zich tot de Ombudsvrouw/man wendt met een klacht.

Klacht: een uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een (rechts)persoon over de dienstverlening van een orgaan of dienst, zoals bedoeld in artikel 3 van dit reglement, die hij zelf niet opgelost krijgt bij dat orgaan of die dienst. De klacht kan betrekking hebben op de wijze van behandeling, een foutieve of onwettige handelwijze van personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van een initiatief, een manifest kwaliteitsgebrek met betrekking tot het onthaal van de burger of gebrek aan luisterbereidheid.

Protocol: schriftelijke overeenkomst tussen de Ombudsvrouw/man en een instantie, zoals hierna bedoeld onder artikel 3, andere dan de Stad Gent, waarbij dit reglement van toepassing wordt verklaard, voorzien van de nodige aanvullingen en/of aanpassingen in functie van de werking van bedoelde instantie.

Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied

De Ombudsvrouw/man kan klachten behandelen die betrekking hebben op de dienstverlening van een stadsdienst, het OCMW van de Stad Gent, de lokale Politiezone Gent, intern of extern verzelfstandigde agentschappen van de Stad Gent of van voornoemd OCMW, sociale woningmaatschappijen of verenigingen, bedrijven of andere entiteiten waarin de Stad Gent participeert, zoals intercommunales of intergemeentelijke samenwerkingen. Behoudens voor de Stad Gent wordt met deze instanties een protocol afgesloten waarin de principes van dit reglement worden overgenomen. De Ombudsvrouw/

man behandelt een klacht van een verzoeker over de dienstverlening van een orgaan of dienst pas in tweede lijn, dus wanneer die zelf de klacht bij dat orgaan of die dienst niet opgelost krijgt. Omdat klachten die niet behandeld werden een signaalfunctie kunnen hebben, worden ze verzameld, geanalyseerd en desgevallend doorgestuurd naar de bevoegde instantie.

Artikel 4. Regels

§ 1. Verplichtingen – Beëindiging mandaat

De dienstverlening door de Ombudsvrouw/man is objectief, volstrekt onafhankelijk, onpartijdig en gratis voor de verzoeker.

De Ombudsvrouw/man werkt op grond van de zogenaamde ombudscriteria:

- de regelgeving
- de principes van behoorlijk bestuur
- klantvriendelijkheidsnormen

Zij/hij kan zich hierbij laten leiden door principes van billijkheid en redelijkheid.

De Ombudsvrouw/man behandelt klachten binnen een redelijke termijn en informeert de verzoeker over de voortgang van het onderzoek.

Onverminderd het beroepsgeheim zoals wettelijk en reglementair geregeld zal het personeel van de dienst van de Ombudsvrouw/man de vereiste discretie in acht nemen met betrekking tot de inlichtingen waarvan het uit hoofde van hun functie kennis krijgt. Bovendien zal het de naam van de klager niet kenbaar maken indien deze laatste hiertegen bezwaar heeft.

De functie van Ombudsman/vrouw is onverenigbaar met de uitoefening van een andere beroepsactiviteit, een openbaar ambt, een (al dan niet bezoldigd) mandaat, een functie bij een politieke partij of politieke beweging, een functie bij een vakorganisatie, een functie bij één van de organen/diensten zoals vernoemd in artikel 2 of een religieus ambt.

Binnen haar/zijn opdracht legt de Ombudsvrouw/man, ten overstaan van de Gemeenteraad, de belofte af dat zij/hij haar/zijn opdracht getrouw en overeenkomstig de bepalingen van dit reglement zal vervullen en dat hij/zij geen voordelen zal aanvaarden die van die aard zouden kunnen zijn dat haar/zijn activiteit hierdoor beïnvloed wordt.

De Ombudsman/vrouw zal zich onthouden van iedere tussenkomst indien er sprake van belangenvermenging zou kunnen zijn.

De Ombudsvrouw/man kan, onverminderd de bepalingen in de wet op de arbeidsovereenkomsten, door de Gemeenteraad uit haar/zijn functie ontheven worden in volgende gevallen:

- op eigen verzoek van de Ombudsman/vrouw;
- bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd;

- indien zij/hij een andere beroepsactiviteit, ambt, mandaat of opdracht aanvaardt;
- indien hij/zij wegens ziekte of gebrekkigheid blijvend ongeschikt is om haar/zijn functie uit te oefenen.

§ 2. Middelen

De Ombudsvrouw/man zal voldoende personeel ter beschikking worden gesteld teneinde haar/zijn opdrachten te kunnen vervullen.

De Ombudsvrouw/man zal inspraak hebben in de keuze van haar/zijn medewerkers. Zij/hij heeft tegenover hen de bevoegdheid van een diensthoofd.

De personeelsleden van de dienst van de Ombudsvrouw/man hebben dezelfde plichten als de Ombudsvrouw/man.

Het college van burgemeester en schepenen stelt daarnaast voldoende middelen en een ingericht kantoor, dat gevestigd is op een plaats bepaald door het college in overleg met de Ombudsvrouw/man, ter beschikking van de Ombudsdienst.

§ 3. Uitgesloten klachten

De volgende klachten worden niet behandeld door de Ombudsdienst:

- Er werd nog geen contact in eerste lijn opgenomen met het geëigende orgaan/dienst
- Anonieme klachten
- Klachten over het algemene beleid van het stadsbestuur

- Klachten die betrekking hebben op algemeen geldende voorschriften en reglementeringen
- Klachten die betrekking hebben op feiten en gedragingen die zich voordeden meer dan 12 maanden vóór de klacht
- De feiten die aangeklaagd worden maken al deel uit van een voorgeschreven administratief beroep, bezwaarschriftprocedure of een gerechtelijke procedure
- Werkzaamheden en handelingen van de lokale politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie
- Alle aangelegenheden die onder het medisch beroepsgeheim vallen.

De dienst van de Ombudsvrouw/man is geen algemene informatiedienst, noch een juridisch adviseur of rechter.

De Ombudsvrouw/man kan, wanneer zij/hij dit noodzakelijk acht, uit eigen beweging een onderzoek instellen wanneer zij/hij kennis krijgt van klachten die haar/hem niet werden aangebracht. Zij/hij zal deze tussenkomst grondig motiveren.

§ 4. Procedure klachtbehandeling

Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan zich met een klacht tot de Ombudsvrouw/man wenden, wanneer die zelf de klacht bij een dienst of bedrijf niet opgelost krijgt.

De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen en hij kan zich door een raadsman van zijn keuze laten bijstaan.

Als een klacht niet in behandeling genomen kan worden, verwijst de Ombudsvrouw/man de verzoeker zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de verzoeker wel kan bijstaan.

De klager krijgt binnen de week een ontvangstmelding van zijn klacht.

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 60 dagen na ontvangst van de klacht beantwoord. Indien het antwoord nog niet definitief is, vermeldt de Ombudsvrouw/man de reden hiervoor.

De klager krijgt binnen iedere volgende 60 dagen een bericht met vermelding van de stand van zaken van zijn dossier.

Zodra de Ombudsvrouw/man een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, meldt hij/zij dit schriftelijk aan de klager, met vermelding van de reden.

Wanneer de Ombudsvrouw/man meent dat een klacht gegrond zou kunnen zijn, stelt zij/hij diegene tegen wie de klacht werd ingediend, de leidinggevende van de betrokkene en, in voorkomend geval, eveneens diegenen voor wie een klacht bezwarend zou kunnen zijn, in kennis van de ingediende klacht. Zij hebben het recht om bij de Ombudsvrouw/man mondelinge of schriftelijke verklaringen over de klacht af te leggen.

Bij het onderzoek van de ingediende klacht is de Ombudsvrouw/man bevoegd om:

- de voorlegging te vragen, al dan niet in kopie, van het schriftelijke/digitale dossier waarop de klacht betrekking heeft;

- het betrokken personeelslid, diens leidinggevende of andere hiërarchische oversten te horen en/of hen om een schriftelijke uitleg te vragen;
- andere personeelsleden te raadplegen;
- met betrekking tot de klacht deskundige personeelsleden van organen/diensten waarvoor de ombudsfunctie geldt conform artikel 2 met een onderzoekende of adviserende opdracht te belasten.

De Ombudsvrouw/man treedt bemiddelend op. Zij/hij tracht de standpunten van de klager en de betrokken dienst/organen/betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.

Zij/hij kan tevens aan de leiding van de dienst aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht in de toekomst te voorkomen.

Indien de leiding akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man, wordt in gezamenlijk overleg een regeling uitgewerkt om tegemoet te komen aan de klacht. De Ombudsvrouw/man geeft hiervan kennis aan de klager.

Indien de leiding van de dienst niet akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man of met de gegeven aanbevelingen, motiveert de leiding zijn standpunt.

De Ombudsvrouw/man en de leiding kunnen, afzonderlijk of samen, het geschil voorleggen voor beslissing aan het college van burgemeester en schepenen.

De Ombudsman/vrouw brengt de klager in kennis van het definitieve standpunt.

§ 5. Verslaggeving

Op vraag van het college van burgemeester en schepenen en de Commissie Algemene Zaken kan de Ombudsvrouw/man een tussentijdse rapportering geven over de behandelde klachten.

De Ombudsvrouw/man brengt jaarlijks aan de gemeenteraad schriftelijk verslag uit over haar/zijn werkzaamheden. In een afzonderlijk hoofdstuk worden de klachten behandeld die betrekking hebben op de instanties, bedoeld in artikel 3 en niet behoren tot de Stad Gent.

De verslagen vermelden geen namen of andere gegevens die onder de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klagers vallen.

Artikel 5. Opheffingsbepaling

Huidig reglement heft het Reglement inzake de werking van de Gentse ombudsdienst zoals goedgekeurd in zitting van de gemeenteraad van 17 september 1996 op.

Artikel 6. Inwerkingtreding (en duurtijd)

Dit reglement treedt in werking na bekendmaking.

Bijlage 2: Beoordelingscriteria

Om een klacht naar waarde te kunnen schatten, beoordeelt de Ombudsdienst de klacht waarbij enerzijds de grond van de zaak beoordeeld wordt, maar anderzijds ook de voorafgaande interne klachtbehandeling. Dit doet ze aan de hand van diverse beoordelingscriteria. Binnen het POLO, het Permanent Overleg van de Lokale Ombudslui, werd al eerder een reeks criteria afgesproken die op lokaal niveau gebruikt zouden worden. Vanaf september 2019 is onze Ombudsdienst overgestapt op deze algemeen gehanteerde criteria.

Dit maakt dat we sommige eerder gebruikte ombudscriteria niet langer gebruiken maar vervangen hebben door een beoordelingscriteria die algemeen op lokaal niveau gebruikt wordt.

Deze criteria zijn onderverdeeld in 4 categorieën:

Wet en regelgeving (zoals overeenstemming met de regelgeving, gelijkheid en onpartijdigheid, motiveringsplicht, actieve/passieve informatieverstrekking, deontologie, interne klachtenbehandeling, respect voor de persoonlijke levenssfeer);

Algemene beginselen van behoorlijk bestuur (Rechtzekerheid, vertrouwen, redelijkheid en evenredigheid, zorgvuldigheid, zuinigheid, fair-play, redelijke behandelingstermijn en hoorplicht);

Dienstverleningsnormen (zoals hoffelijkheid, soepelheid, actieve dienstverlening, coördinatie, toegankelijkheid en bereikbaarheid, adequate

communicatie, degelijke dossieropvolging, consequent gedrag en duurzaamheid);

Billijkheid.

Hieronder geven we de definities weer zoals op lokaal niveau afgesproken werd. Indien de criteria verschillen van deze die gebruikt werden voor de invoering vanaf september 2019, dan vermelden we ook welke criteria ze vervangen.

1. Wet en regelgeving

1.1. Overeenstemming met de regelgeving:

De overheid moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals deze door een wettelijke regeling op alle niveaus werden vastgelegd. Het overheidshandelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. Wat onwettig is, is onbehoorlijk.

1.2. Specifieke regelgeving:

1.2.1. Gelijkheid en onpartijdigheid:

Gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig behandeld worden. Een variant van dit principe is het niet-discriminatiebeginsel. Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel houdt niet in dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen herhaald zouden moeten worden.

De overheid of ambtenaar mag niet vooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of genegenheid laten leiden bij zijn oordeel. Een ambtenaar mag niet betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben.

Deze ombudsnorm vervangt de criteria 'Discriminatie', 'Gelijkheid' en 'Onpartijdigheid'.

1.2.2. Motiveringsplicht:

De overheid moet haar beslissingen ten aanzien van de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.

1.2.3. Actieve/passieve informatieverstrekking:

De overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen. Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (passieve informatieverstrekking). De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (actieve informatieverstrekking). Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.

1.2.4. Deontologie:

De ambtenaar moet integer zijn. Hij moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut. Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag niet aan machtsafwendings of machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.

Deze ombudsnorm vervangt het criterium 'Integriteit - machtsafwendings'.

1.2.5. Interne klachtenbehandeling:

Elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn,

een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.

1.2.6. Respect voor de persoonlijke levenssfeer:

De ambtenaar moet de privacy van de burger respecteren.

Deze ombudsnorm vervangt het eerder gebruikte criterium 'Privacy en discretie'.

2. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

2.1. Rechtszekerheid:

De overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

2.2. Vertrouwen:

De overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.

2.3. Redelijkheid en evenredigheid:

De overheid moet blijik geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger. De

overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

2.4. Zorgvuldigheid:

Dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn. Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.

Deze ombudsnorm vervangt de eerder gebruikte criteria 'Efficiëntie en effectiviteit', 'Professionaliteit', 'Transparantie'.

2.5. Zuinigheid

Zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, waaronder het verminderen van de kosten door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de output of de doelstellingen wordt aangetast. Het beginsel schrijft voor dat de door de overheid ingezette middelen tijdig beschikbaar gesteld worden in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit tegen de beste prijs.

2.6. Fair-play

De overheid treedt open en eerlijk op, houdt geen informatie achter of zet de burger niet ongeoorloofd onder druk. Een gebrek aan fair-play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de burger bemoeilijken of beknotten.

2.7. Redelijke behandelingstermijn:

Elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger.

2.8. Hoorplicht:

De overheid kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegrond is op zijn persoonlijk gedrag en die van aard is om zijn persoonlijke belangen zwaar aan te tasten, zonder dat hij de gelegenheid heeft gehad om op een nuttige wijze zijn standpunt schriftelijk of mondeling aan de overheid bekend te maken. De hoorplicht impliceert dat het bestuur de betrokken burger hoort voor zij haar gemotiveerde eindbeslissing neemt en dat de burger vooraf afdoende kennis heeft van de feiten en van de maatregel die het bestuur van plan is te nemen. De hoorplicht geldt enkel bij overheidsmaatregelen met een individuele strekking. In sommige strikt omliggende gevallen kan afgeweken worden van de hoorplicht: bij vaststaande feiten, hoogdringendheid, enz.

3. Dienstverleningsnormen

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

3.1. Hoffelijkheid:

De ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.

3.2. Soepelheid:

De ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.

3.3. Actieve dienstverlening:

De burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.

Deze ombudsnorm vervangt het eerder gebruikte criterium 'Klantgerichtheid'.

3.4. Coördinatie:

Overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.

3.5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid:

Een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, zowel fysisch, digitaal als telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn. De openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.

3.6. Adequate communicatie:

De burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden.

De informatie moet correct zijn.

3.7. Degelijke dossieropvolging:

De burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft. Deze ombudsnorm vervangt het eerder gebruikte criterium 'continuïteit'.

3.8. Consequent gedrag:

De overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.

3.9. Duurzaamheid:

Bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitzending aan de dag te leggen.

4. Billijkheid

Er blijven steeds situaties over waarin vriendelijk, correct en volgens de regels werd gehandeld maar waarbij men met het gevoel blijft zitten dat de uitkomst toch niet goed is. Het gaat altijd om uitzonderingssituaties waar de bestaande regels niet in (konden) voorzien. Billijkheid kan alleen ingeroepen worden in strikt uitzonderlijke situaties en als daardoor geen schade aan derden wordt berokkend.

Deze norm vervangt de eerder gebruikte criteria 'Coulance' en 'Flexibiliteit'.

Bijlage 3: Behandelde klachten in 2019 per departement

Departement Bedrijfsvoering			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt dat bij de webcast van de gemeenteraad de spreker niet continu in beeld komt. Hoewel hij dit aan de betrokken dienst meldde, is dit de volgende dag nog steeds zo.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Adequate communicatie	Bestuursondersteuning
De verzoeker is niet tevreden omdat de betalingsuitnodigingen voor een parkeerretributie naar zijn oud adres verstuurd werden. Hierdoor heeft hij extra deurwaarderskosten.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie & Zorgvuldigheid	Juridische Dienst
De verzoeker is niet tevreden omdat hij een dwangbevel ontving van een deurwaarder voor een openstaande parkeerretributie waartegen hij bezwaar indiende.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Juridische Dienst
De verzoeker is niet akkoord met de aangerekende takelkosten.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Juridische Dienst
Betwisting van een GAS-boete wegens het parkeren buiten de parkeervakken.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Juridische Dienst
De verzoeker is niet tevreden omdat de stad niet wenst tussen te komen in de stormschade die veroorzaakt werd door een omgevallen straatboom.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Juridische Dienst
Betwisting van een GAS-boete wegens het parkeren op een plaats waar er een parkeerverbod is.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Juridische Dienst
Betwisting van een GAS-boete wegens het parkeren op een plaats waar er een parkeerverbod is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Juridische Dienst
Betwisting van twee GAS-boetes wegens het parkeren op een plaats waar er een parkeerverbod is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Juridische Dienst
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vraag naar meer informatie over de opmaak van een proces-verbaal.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Juridische Dienst
De verzoekster is niet tevreden over de opvolging van het schadedossier dat zij indiende. Zij wenst een snelle vergoeding voor de medische kosten die ze door een val had ten gevolge van een gebrekkig wegdek.	Ongegrond	Coördinatie	Juridische Dienst

Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster is het oneens met een factuur voor twee boeken die niet werden teruggebracht nadat haar bibkaart gestolen werd.	Ongegrond	Billijkheid	Bibliotheek
De verzoekster is het niet eens met de boete die ze kreeg voor het laattijdig terugbrengen van uitgeleende boeken.	Ongegrond	Billijkheid & Actieve dienstverlening	Bibliotheek
De verzoeker is het oneens met de hoog oplopende kosten voor het niet inleveren van bibmateriaal waarvan zij niet op de hoogte was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Bibliotheek
Na drie maanden gebeurde de terugbetaling nog niet die de bibliotheek aan de verzoeker verschuldigd was.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Bibliotheek
De verzoeker is niet tevreden omdat de aanvraag voor het innemen van een standplaats voor ambulante handel geweigerd wordt.	Ongegrond	Motiveringsplicht & Adequate communicatie	Evenementen, Feesten, Markten en Foren
De verzoeker is niet tevreden omdat hij geen uitnodiging ontving om zich in te schrijven voor de straatanimatie tijdens de Gentse Feesten.	Gegronnd	Adequate communicatie & Degelijke dossieropvolging	Evenementen, Feesten, Markten en Foren
De verzoeker is niet tevreden omdat een activiteit als gratis aangekondigd werd maar uiteindelijk toch betalend was.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie & Consequent gedrag	IVA Historische Huizen Gent
Na vier maanden werd de geannuleerde tenniscursus nog niet aan de verzoeker terugbetaald.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Sportdienst
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vraag om een reservatie van een tennisveld aan te passen.	Ongegrond	Adequate communicatie & Actieve dienstverlening	Sportdienst

Departement Stedelijke Ontwikkeling

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De beloofde aanplanting van een straatboom komt er maar niet. De verzoeker krijgt geen antwoord wanneer hij per e-mail hiernaar informeert.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn & Adequate communicatie	Groendienst
De verzoeker krijgt geen antwoord op zijn vraag naar informatie over recent uitgevoerde aanplantingen op het openbaar domein.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Groendienst
De verzoeker is niet tevreden omdat zijn e-mails over het openbaar groen in zijn straat onbeantwoord blijven.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie & Consequent gedrag	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De vraag om graffiti van een gevel te verwijderen, is na vier maanden nog niet uitgevoerd.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
De verzoeker klaagt dat overhangende takken schade veroorzaken aan een aantal beluikhuisjes.	Gedeeltelijk gegrond	Consequent gedrag & Overeenstemming met de regelgeving	Groendienst
De verzoeker klaagt dat een tot stukken gezaagde omgewaaide straatboom maar niet wordt opgehaald.	Gedeeltelijk gegrond	Redelijke behandelingstermijn & Motiveringsplicht	Groendienst
In september 2018 werd het snoeien van de straatbomen beloofd in het voorjaar van 2019 maar in mei 2019 was dit nog niet gebeurd.	Gegrond maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
De verzoekster klaagt over de bomen die naast haar eigendom staan en die de Groendienst weigert te snoeien.	Ongegrond	Motiveringsplicht & Interne klachtenbehandeling	Groendienst
De herhaaldelijke vraag van de verzoeker om overhangende takken en struiken weg te snoeien, wordt maar niet ingewilligd.	Gedeeltelijk gegrond	Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
De vraag van verzoekster om een straatboom dringend te rooien omdat deze een gevaar vormt, blijft onbeantwoord.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
Het terrein naast de woning van de verzoeker wordt al jaren niet onderhouden waardoor alle onkruidzaden overwaaien.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Groendienst
De vraag om graffiti te verwijderen, is na meer dan een half jaar nog altijd niet ingewilligd.	Gegrond maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
De verzoeker is niet tevreden omdat het te lang duurt voordat het onkruid op het openbaar domein verwijderd wordt.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling & Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
De verzoeker is niet tevreden omdat het groenonderhoud in zijn straat te lang op zich laat wachten.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
De verzoeker is niet tevreden omdat na de wegeniswerken het trottoir niet meer verhard werd en in een onkruidstrook veranderde.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
De verzoeker is niet tevreden omdat er geen rekening gehouden wordt met zijn klachten over de overlast die hij ondervindt van een aanpalende groenzone en speeltuin.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Groendienst
De verzoeker is niet tevreden omdat hij verantwoordelijk gesteld wordt voor het onderhoud van een aanpalende berm naast zijn perceel grond.	Gedeeltelijk gegrond	Redelijkheid en evenredigheid & Redelijk behandelingstermijn	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De vraag van de verzoeker om dood hout te mogen verwijderen uit een straatboom blijven onbeantwoord.	Gegronnd	Adequate communicatie	Groendienst
De verzoeker klaagt dat het aantal speeltuigen in een buurtpark stelselmatig vermindert.	Ongegrond	Adequate communicatie	Groendienst
De vraag van de verzoeker om de overlast van een straatboom te voorkomen, blijft onbeantwoord.	Geen oordeel	Interne klachtenbehandeling	Groendienst
De verzoeker is niet tevreden omdat bij een aangifte van overlast door ratten het Eco-Werkhuis pas binnen enkele weken kan langskomen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
De verzoeker is niet tevreden omdat de Groendienst niet wil ingaan op zijn verzoek om een tekening te vervangen door een foto van zijn vader op een ereperk dat naar hem genoemd is.	Ongegrond	Adequate communicatie & Motiveringsplicht	Groendienst
Een e-mail van de verzoeker over de overlast van de bomen in de straat, blijft onbeantwoord.	Gegronnd	Adequate communicatie	Groendienst
De verzoeker is niet tevreden over de wirwar aan verkeersborden en signalisatieborden die voor zijn handelszaak staan.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Innames Publieke Ruimte
De klacht van verzoeker over de wildgroei aan werfhekkens aan en rond zijn woning blijft onbeantwoord.	Gedeeltelijk gegronnd	Interne klachtenbehandeling	Innames Publieke Ruimte
De vraag van de verzoeker waarom de lichtarmatuur aan zijn gevel gedeeltelijk werd verwijderd, blijft onbeantwoord.	Gegronnd	Adequate communicatie	Lichtcel
De verzoeker is het niet eens omdat de lichtarmatuur aan zijn gevel werd verplaatst zonder dat hij hierover ingelicht werd.	Gegronnd	Adequate communicatie	Lichtcel
De verzoeker krijgt geen antwoord op zijn vragen over een afgeleverd bodemattest.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	Milieu en Klimaat
De verzoeker is niet tevreden omdat hij door de invoering van de LEZ niet meer zal kunnen rijden met zijn 25 jaar oude benzinewagen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking & Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoeker krijgt geen afdoend antwoord op een vraag over de retributie van een emissie.	Gedeeltelijk gegronnd	Gelijkheid en onpartijdigheid & Actieve/passieve informatieverstrekking	Milieu en Klimaat
Betwisting van het niet uitbetalen van een restauratiepremie voor de gevel van een merkwaardig gebouw.	Gedeeltelijk gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking & Degelijke dossieropvolging	Monumentenzorg

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De vraag van de verzoeker naar informatie over de vergunde toestand van verbouwingswerken bij de burens, blijft door de dienst Stedenbouw onbeantwoord.	Ongegrond	Adequate communicatie & Redelijke behandelingstermijn	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoeker klaagt dat een gemeenschappelijke muur werd verhoogd zonder dat hij hiervan op de hoogte werd gebracht.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Bij de inzage van een omgevingsvergunning ontbreken de adviezen en de bezwaren in het dossier.	Ongegrond	Motiveringsplicht & Actieve dienstverlening & Redelijke behandelingstermijn	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoeker is niet tevreden omdat hij geen inzagerecht krijgt in de geuite adviezen en bezwaren in het kader van een aanvraag voor een omgevingsvergunning.	Ongegrond	Motiveringsplicht	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoeker is niet tevreden omdat zijn bezwaar tegen een omgevingsvergunning niet onderzocht werd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Rechtszekerheid & overeenstemming met de regelgeving	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Volgens de verzoekster stroken de stedenbouwkundige inlichtingen die zij verkreeg over de potentiële bouw mogelijkheden op een naastliggend perceel niet met de bouwvergunning die uiteindelijk afgeleverd werd.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid & Rechtszekerheid	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoeker krijgt geen antwoord op zijn vraag naar een overlegmoment om een dossier te bespreken met de dienst Stedenbouw.	Gedeeltelijk gegronnd	Redelijke behandelingstermijn & Actieve dienstverlening	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoekster klaagt aan dat zij geen parkeerruimte mag aanleggen omdat volgens de Balie Bouwen de voortuin niet diep genoeg is.	Geen oordeel	Adequate communicatie	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoeker krijgt geen antwoord op zijn vraag naar een overlegmoment om een dossier te bespreken met de dienst Stedenbouw.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn & Actieve dienstverlening	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoeker is niet tevreden omdat zijn e-mails naar de dienst Stedenbouw onbeantwoord blijven en het blijkbaar onmogelijk is om een deskundige telefonisch te bereiken.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Een architectenbureau dat vaak vragen stelt aan de dienst Stedenbouw, is niet tevreden over het lange wachten op een antwoord.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoeker is niet tevreden omdat de regularisatieaanvraag van enkele bouwbedrijven werd geweigerd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoekster klaagt aan dat door een fout van de dienst Stedenbouw zij twee maal voor het preventieadvies van de brandweer moet betalen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden omdat hij na 8 weken nog geen antwoord kreeg op zijn e-mail.	Gegronnd	Adequate communicatie	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoekster ontving een belasting op enerzijds tweede verblijf, anderzijds op leegstand. Wanneer zij hiervoor belt naar de dienst Belastingen en naar de dienst Toezicht krijgt zij tegenstrijdige informatie.	Ongegrond	Adequate communicatie & Rechtszekerheid	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker is het oneens dat na een woninginspectie de gezinswoning als ongeschikte kamerwoning gekwalificeerd wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
Na een inspectie verklaarde de dienst Toezicht dat de studio van de verzoeker ongeschikt is.	Ongegrond	Adequate communicatie & Motiveringsplicht	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
Na een verbouwing bewonen studenten het aanpalend huis van de verzoeker. De dienst Toezicht zou onderzoeken of dit mag, maar het antwoord blijft uit.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
Nadat de verzoeker een klacht indiende bij de dienst Toezicht, kreeg hij geen ontvangstmelding. Na drie maanden ontving hij nog steeds geen reactie.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening & Redelijke behandelingstermijn	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
In het kader van een aanvraag voor een conformiteitsattest wordt de vraag tot uitstel niet ingewilligd. De verzoeker kan zich hier niet mee verzoenen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker diende een klacht in bij dienst Toezicht. Na enkele maanden hoorde hij dat de klacht nog steeds niet onderzocht was.	Gedeeltelijk gegronnd	Redelijke behandelingstermijn & Zorgvuldigheid	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker diende herstelwerken uit te voeren om een conformiteitsattest te bekomen. Hij deed dit, maar volgens de verzoeker bleef de lijst met gebreken even lang.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker meldde geluidsoverlast aan Gentinfo. Hij ontving hier geen antwoord op en merkt ook nog geen verschil op het terrein.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De vragen van de verzoeker over de geluidshinder door elektronisch versterkte muziek blijven onbeantwoord.	Geen oordeel	Actieve dienstverlening & Redelijkheid en evenredigheid	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker is niet tevreden omdat de dienst Toezicht niet wenst tussen te komen bij de naleving van een BPA.	Ongegrond	Hoffelijkheid & Interne klachtenbehandeling	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker betreurt dat hij zijn woning niet mag verhuren als kamerwoning. Hij vreest dat door de opgelegde termijnen van bouw- en woontoezicht de studenten tijdens het academiejaar de woning zullen moeten verlaten.	Ongegrond	Billijkheid	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker is niet tevreden over de opvolging van haar klacht over een bouwovertreiding.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking & Redelijke behandelingstermijn	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker klaagt dat een diepe put in het wegdek niet hersteld wordt.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoekster is niet tevreden omdat een omgevallen hek glasschade aan haar woning veroorzaakte en blijkbaar niemand geneigd is dit te vergoeden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Doordat de nieuw aangelegde oprit zo smal is, wordt het oprijden met een aanhanger bemoeilijkt. De verzoeker begrijpt niet waarom de burens wel een brede oprit kregen.	Ongegrond	Motiveringsplicht & Gelijkheid en onpartijdigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is niet tevreden omdat een bushalte niet sneeuw- en ijsvrij gemaakt wordt.	Gegrond maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Na verbouwingswerken wordt de lichtarmatuur niet terug geplaatst. Vragen hierover blijven onbeantwoord.	Ongegrond	Adequate communicatie & Actieve dienstverlening	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is niet tevreden omdat in een nieuw aan te leggen oprit een knik zit. De verzoeker wenst een uitvoering zoals in een andere straat in de buurt.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker klaagt aan dat bij het vernieuwen van de nutsleidingen de straat telkens opnieuw opengegooid wordt zonder enige coördinatie.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn & coördinatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Aan de woning van de verzoeker werd een kledingcontainer geplaatst. Dit maakt dat de zichtbaarheid bij het verlaten van de oprit in het gedrang komt.	Ongegrond	Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is niet tevreden omdat bij de aanleg van een nieuw trottoir er geen verlaagde oprit meer is voor de garage.	Gegrond maar gecorrigeerd	Motiveringsplicht & Rechtszekerheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is niet tevreden omdat bij wegenwerken in zijn straat geen rekening gehouden wordt met de toegankelijkheid van het voetpad voor zijn scootmobiel.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoekster klaagt dat na de heraanleg van de straat haar verhard trottoir voor een deel vervangen is door een grasstrook.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Motiveringsplicht	Wegen, Bruggen en Waterlopen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden omdat hij moet betalen voor de verlaging van de boordsteen van de trottoir terwijl de straat in de toekomst heraangelegd zal worden.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker klaagt aan dat er op het openbaar domein kasseien los liggen. Ondanks het verwittigen van verschillende stadsdiensten wordt dit niet hersteld.	Gegron	Interne klachtenbehandeling & Zorgvuldigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is niet tevreden omdat na de wegeniswerken het trottoir niet meer verhard werd.	Ongegrond	Adequate communicatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen
Voegen tussen de plaveien van een openbare weg zijn gevaarlijk voor de fietsers. De vraag van de verzoeker om dit te verhelpen, blijft onbeantwoord.	Gegron	Interne klachtenbehandeling & Redelijke behandelingstermijn	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker klaagt dat na het aanleggen van een nieuw voetpad de aangebrachte boordstenen hoger en messcherp zijn waardoor parkeerders gemakkelijk een lekke band rijden.	Gedeeltelijk gegron	Interne klachtenbehandeling	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De vraag van de verzoeker om na de heraanleg van het trottoir toch meer aarde aan te brengen naast zijn haag blijft onbeantwoord.	Gegron maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is niet tevreden omdat de opvolging van een inname door een bouwwerf slecht verloopt.	Gegron	Actieve dienstverlening	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is niet tevreden omdat de belofte om een put in de straat te asfalteren niet nagekomen wordt.	Gegron	Degelijke dossieropvolging	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker klaagt dat bij een heraanleg het troittoir niet meer verlaagd is maar dat er wel een bushalte komt voor zijn deur.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is niet tevreden omdat een verzakking in de berm maar niet aangepakt wordt.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vraag over de aansluiting op de straatriolering.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker wacht al meer dan twee maanden op een antwoord op zijn vraag over een perceelgrens met een openbaar domein.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn & Adequate communicatie	Wonen
De verzoeker klaagt aan dat na een controle de woonst ongeschikt verklaard werd. Hij wenst een sociale woning.	Ongegrond	Adequate communicatie & Actieve/passieve informatieverstrekking	Wonen

Departement Facility Management

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Twee jaren geleden leed de verzoeker materiële schade door werken aan een schoolgebouw. Het herstellen van deze schade laat op zich wachten.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	FM Onderwijs

Departement Financiën

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een belasting op tweede verblijf omdat het betrokken pand wel degelijk verhuurd werd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Belastingen
De verzoeker is het oneens met een belasting die hij moet betalen voor de oproep tot takelen terwijl hij tijdig ter plaatse was om zijn auto te verplaatsen.	Ongegrond	Billijkheid & Overeenstemming met de regelgeving	Belastingen
De verzoeker klaagt dat de geheven belasting op een tweede verblijf te hoog is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Belastingen
Betwisting van een belasting op logies omwille van het aanleveren van bewijsstukken van het reële aantal overnachtingen.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Belastingen
De verzoekster is niet tevreden omdat zij een aanslagbiljet voor het betalen van een belasting op onbewoonbaarverkleerde woningen ontvangen heeft terwijl het pand bewoond en gerenoveerd wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Belastingen
Eén jaar nadat de verzoeker een bezwaar indiende tegen een belasting op tweede verblijf, is hier nog steeds geen uitspraak in.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	Belastingen
De verzoeker die een restaurant uitbaat, is niet tevreden omdat na twee maanden een restaurantrekening van een stadsdienst nog steeds niet betaald is.	Gedeeltelijk gegronnd	Zorgvuldigheid & Redelijke behandelingstermijn	Medewerkers en middelen

Departement HR

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker, een ex-werknemer, is niet tevreden omdat het niet lukt inlichtingen te krijgen over een ontvangen afrekening.	Gegronnd	Adequate communicatie & Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Personeelsbeheer
De verzoekster is niet tevreden omdat haar ontslag niet op een professionele wijze afgehandeld werd.	Gedeeltelijk gegronnd	Respect voor de persoonlijke levenssfeer & Zorgvuldigheid	Personeelsbeheer

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster is niet tevreden omdat ze niet verder kan deelnemen aan een selectieprocedure omdat ze niet eindigde bij de 50 beste kandidaten.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Gelijkheid en onpartijdigheid	Selectie & Mobiele Ploeg

Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt aan dat hij na een sollicitatiegesprek kon starten op een school. Op zijn eerste werkdag vernam hij plots dat zijn diploma toch niet voldeed aan de diplomavereisten en de tewerkstelling niet kan doorgaan.	Gegrond	Zorgvuldigheid	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
De verzoekster ontving geen antwoord op haar klacht over de basisschool waar haar zoon school loopt.	Gedeeltelijk gegrond	Interne klachtenbehandeling	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Een medewerkster van een school is niet tevreden omdat haar aanvullende uitkering vaak te laat gestort wordt doordat haar prestaties niet tijdig doorgegeven worden aan de RSZPPO.	Gegrond maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
De verzoekster is overtuigd dat haar zoon door de vader onwettig ingeschreven werd op een bepaalde school. Ze klaagt de minimale zorg en opvolging van die school aan.	Ongegrond	Motiveringsplicht & Overeenstemming met de regelgeving	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
De verzoekster klaagt over de onduidelijkheid van de vakantietaak en de mondelinge proef die haar dochter diende te maken, alsook de slechte communicatie hierover met de school.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling & Adequate communicatie	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
De verzoeker is niet tevreden omdat hij geen gebruik mag maken van een parking van een school wanneer hij zijn kindje naar een daarnaast gelegen kinderopvang brengt.	Ongegrond	Billijkheid	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
De verzoekers wensen dat hun zoon naar een andere klas kan overstappen. Ze zijn ervan overtuigd dat de relatie met de juf niet hersteld kan worden.	Ongegrond	Motiveringsplicht & Overeenstemming met de regelgeving & Interne klachtenbehandeling	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
De verzoekers zijn niet akkoord met de aanrekening van de kosten voor het uitvoerend beslag door de gerechtsdeurwaarder na het laattijdig betalen van een factuur voor de speelpleinwerking 'De Pretfabriek'.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Overeenstemming met de regelgeving	Jeugddienst
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vragen over de inschrijving voor de vakantieopvang.	Gegrond	Adequate communicatie	Kinderopvang

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekers klagen over de zorg in het kinderdagverblijf en vinden dat hun klacht er niet correct aangepakt wordt.	Geen oordeel	Interne klachtenbehandeling & Actieve dienstverlening	Kinderopvang

Departement Samenleven en Welzijn

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker verloor zijn Egyptisch rijbewijs. Hij klaagt aan dat hij nu geen Belgisch rijbewijs kan krijgen.	Ongegrond	Billijkheid	Burgerzaken
De verzoeker klaagt de wachttijd aan voor een woonvaststelling in het kader van een aanvraag van een verblijfsvergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Burgerzaken
De verzoeker ondervindt moeilijkheden in de erkenningsprocedure van zijn kind en begrijpt niet waarom de cel 'Schijnhuwelijken' een afspraak annuleerde.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Burgerzaken
De verzoekster klaagt de onterechte schrapping van het domicilieadres van haar zoon aan.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Burgerzaken
De verzoekster is niet tevreden over de registratie van de geboorte van haar dochter. Eveneens klaagt ze de weinig professionele manier aan waarmee ze telefonisch te woord gestaan is.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening & Actieve/passieve informatieverstrekking & Adequate communicatie	Burgerzaken
De verzoeker klaagt dat dienst Migratie het origineel van zijn uittreksel van geboortekte verloor.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Burgerzaken
De verzoekster kreeg een negatieve beslissing om de Belgische nationaliteit te bekomen. Zij verdenkt de dienst Burgerzaken documenten achter te houden.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Adequate communicatie	Burgerzaken
De verzoeker is ontevreden omdat er bijkomende attesten gevraagd worden voor de registratie van zijn buitenlands huwelijk.	Ongegrond	Consequent gedrag	Burgerzaken
De identiteitskaart van de verzoeker verdween in het stembureau terwijl hij in het hokje zijn stem uitbracht. De verzoeker ontving van niemand een duidelijk antwoord op zijn vraag wie tussenkomt in de aanmaakkosten van een nieuwe identiteitskaart.	Gedeeltelijk gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve/passieve informatieverstrekking	Burgerzaken
De verzoeker is niet tevreden over de behandeling van zijn aanvraag om de vadelijke afstamming vast te stellen. Doordat zijn huwelijk niet aanvaard werd naar Belgisch recht, vormt de erkenning van zijn kindje een lijdensweg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Burgerzaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Het transportbedrijf van de verzoekster heeft een chauffeur aangeworven uit Turkije. De verzoekster is niet tevreden omdat bij de omzetting van het Turks rijbewijs de rubriek om te rijden met een vrachtwagen niet overgenomen wordt op het Belgisch rijbewijs.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Burgerzaken
De verzoekster klaagt aan dat de reservatie van een datum voor het huwelijk in het stadhuis geweigerd wordt omdat zij momenteel nog niet in Gent gedomicilieerd is.	Ongegrond	Billijkheid & Overeenstemming met de regelgeving	Burgerzaken
De verzoeker is niet tevreden omdat de dienst Burgerzaken de gegevens niet aanreikt die hij nodig heeft in het kader van een genealogisch onderzoek.	Ongegrond	Adequate communicatie & Actieve dienstverlening	Burgerzaken
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vraag over de bescherming van twee grafkelders.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Burgerzaken
De verzoekster klaagt dat de loketbediende niet kan meedelen welke de wachttijd is voor het bekomen van de geboorteaktes van haar zonen. Zij heeft dit nochtans dringend nodig.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Burgerzaken
De verzoeker werd 3 maanden geschorst door het MSOC. Volgens de verzoeker is deze schorsing te streng en wil het MSOC niet helpen om hulp te voorzien tijdens deze periode.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid & Actieve dienstverlening	Medisch Sociaal Opvangcentrum
De verzoeker, een vrijwilliger van het project 'Bazaar Rabot', klaagt over het bestuur dat niet discreet omgaat met informatie.	Ongegrond	Respect voor de persoonlijke levenssfeer	Ontmoeten en Verbinden
De verzoeker is niet tevreden over het Roma kampement voor zijn deur. Zo klaagt hij aan dat het een vuile boel blijft en dat de nette afsluiting die beloofd werd er maar niet komt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling	Outreachend Werken
De verzoeker klaagt de overlast aan dat hij en de buurtbewoners ondervinden van een jaarlijks evenement in zijn buurt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Preventie voor Veiligheid
De verzoeker is niet tevreden omdat zeven weken nadat hij een melding deed van een overwoekerd voetpad dit nog steeds niet aangepakt werd.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Preventie voor Veiligheid
De verzoeker is niet tevreden omdat de overlastregisseur de overlast door een groep dronken mannen niet aanpakt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Preventie voor Veiligheid
De verzoeker is niet tevreden omdat zijn klacht over het onkruid na één week nog niet aangepakt is.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Preventie voor Veiligheid

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden omdat weken nadat hij een melding deed van een IVAGO-container die altijd op straat blijft staan dit nog steeds niet aangepakt werd.	Gegrond maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling	Preventie voor Veiligheid
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn klacht over de hinder van een mega-event in zijn buurt.	Gegrond	Zorgvuldigheid	Publiekszaken
De verzoeker deed een suggestie voor een aanpassing van de straatinrichting maar kreeg hier geen respons op.	Gegrond	Adequate communicatie	Publiekszaken
De verzoeker is niet tevreden omdat Gentinfo zijn vraag over het onderhoud van een aanpalende haag niet beantwoordde.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Publiekszaken
De verzoeker is niet tevreden over het antwoord die hij van Gentinfo ontving over de precieze grens tussen Gent en Zwijnaarde.	Gegrond	Zorgvuldigheid	Publiekszaken
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn klacht over de slechte staat van het troittoir.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn & Adequate communicatie	Welzijn en Gelijke Kansen
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vraag om de putten in het wegdek te laten vullen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Welzijn en Gelijke Kansen

Departement Ouderenzorg

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt dat de inschrijving voor activiteiten niet eerlijk verloopt. Personen die gebruik maken van het kansentarief kunnen zich bovendien niet online inschrijven in tegenstelling tot de andere kandidaten.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid	Lokale dienstencentra
Een bezoeker van een lokaal dienstencentrum vindt het niet fair dat hij niet meer mag deelnemen aan activiteiten.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid & Hoorplicht & Zorgvuldigheid	Lokale dienstencentra
De verzoeker voelt zich respectloos behandeld omdat hij niet op elk moment mag douchen en geen gratis soep krijgt in een lokaal dienstencentrum.	Ongegrond	Soepelheid & Hoffelijkheid	Lokale dienstencentra
Een bewoner van een assistentiewoning voelt zich bedot omdat de woning en de formule van de obligatie met woonrecht, te rooskleuring werden voorgesteld.	Ongegrond	Adequate communicatie, vertrouwen & actieve dienstverlening	Zelfstandig wonen

Kabinetsecretariaten College van Burgemeester en Schepenen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Kabinet
De verzoekster klaagt aan dat ze geen antwoord heeft ontvangen op haar aangebrachte argumenten om een weigering van een aanvraag voor een evenement te herzien.	Ongegrond	Motiveringsplicht	Feesten en Evenementen, Facility management
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vraag naar informatie over de aanpak van knijten.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	Gelijke Kansen, Welzijn, Participatie, Buurtwerk en Openbaar Groen
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn melding over geluidshinder, trilhinder en overdreven snelheid.	Gegron	Adequate communicatie	Mobiliteit, Publieke Ruimte en Stedenbouw
De verzoeker is niet tevreden omdat er werken aan het troittoir onaangekondigd startten waardoor sommige auto's niet meer uit de garage konden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Mobiliteit, Publieke Ruimte en Stedenbouw
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vraag voor het herplaatsen van een verkeersspiegel.	Gedeeltelijk gegron	Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteit, Publieke Ruimte en Stedenbouw
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn klacht over de verkeerssituatie in zijn straat.	Gegron	Interne klachtenbehandeling & Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteit, Publieke Ruimte en Stedenbouw
De verzoeker is niet tevreden omdat hij geen antwoord ontving op zijn verzuchtingen over het parkeerbeleid.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteit, Publieke Ruimte en Stedenbouw
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vraag over de heraanleg van zijn straat.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteit, Publieke Ruimte en Stedenbouw
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn klacht over een verwaarloosd graf op de Westerbegraafplaats.	Gegron	Adequate communicatie	Burgerzaken en Protocol
De verzoeker is niet tevreden omdat er maar geen oplossing komt voor de hinder veroorzaakt door geparkeerde fietsen.	Ongegrond	Adequate communicatie & Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteit, Publieke Ruimte en Stedenbouw
De verzoeker is niet tevreden omdat de aangelegde camperparkeerplaatsen niet groot genoeg zijn.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Personeel, Werk en Sociale Economie, Openbare Netheid en Toerisme

IVA Mobiliteitsbedrijf Stad Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker ontvangt een dwangbevel van de deurwaarder na een te late betaling van een boete.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Zonder overleg verdwijnen in een straat met een grote parkeerdruk vrije parkeerplaatsen ten voordele van gereserveerde plaatsen voor autodelen. Deze parkeerplaatsen worden niet gebruikt maar verhogen de parkeerdruk.	Ongegrond	Motiveringsplicht	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder een geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Een parkeerwachter schrijft een retributie uit terwijl de verzoeker aan het automaat parkeerrechten aan het ophalen was. Dit leidde tot een onenigheid tussen de verzoeker en de parkeerwachter.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete 'autovrij gebied' door het niet tijdig verlengen van een vergunning.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Een signalisatiebord 'Schoolbus' is foutief teruggeplaatst.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet aanpassen van een bewonerskaart aan een nieuwe nummerplaat.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet terug aanpassen van de bewonersvergunning na het gebruik van een vervangwagen.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van een foutieve doorgave van één cijfer van de nummerplaat bij de aanvraag voor een vergunning 'autovrijgebied' na het verstrijken van de verweertermijn.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is het oneens met de plaatsing van een informatiebord.	Ongegrond	Motiveringsplicht	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het niet ontvangen van een herinnering voor het vernieuwen van de vergunning doordat de herinneringsmail in de SPAM terecht kwam.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Na het gebruik van een ondergrondse parking wordt de betaling met een parkeervoucher geweigerd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet terug aanpassen van de bewonersvergunning na het gebruik van een vervangwagen.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren met een bewonersvergunning in een verkeerde zone.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Na het aanklaarten van een gevaarlijke verkeerssituatie aan het stadsbestuur, blijft een reactie uit.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet ontvangen van een herinnering om de bewonersvergunning te verlengen.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster dient een klacht in omdat zij voor 2019 slechts 11 i.p.v. 12 bezoekerstickets ontvangt hoewel haar aanvraag reeds in januari gebeurde.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrij gebied zonder vergunning.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van verschillende parkeerretributies en GAS-boetes omwille van het parkeren in een bewonerszone en het rijden in het autovrij gebied met een vervangwagen.	Ongegrond	Adequate communicatie 1 Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een defect parkeerautomaat.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder een geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder een geldige bewonersvergunning	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Bij de heraanleg van de straat vraagt de verzoeker naar meer bewonersparkeerplaatsen en een verkeersdrempel maar hij krijgt daarop geen respons.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Consequent gedrag	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het vergeten doorgeven van een nieuwe nummerplaat om de bewonerskaart aan te passen.	Ongegrond	Billijkheid & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker vroeg de verlenging van een taxivergunning niet tijdig aan. Hierdoor is de vergunning vervallen. De verzoeker vreest bij het indienen van een nieuwe aanvraag voor jaren op een wachtlijst te komen en klaagt aan dat deze consequenties niet op de herinneringsbrief vermeld stonden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving, adequate communicatie & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt de aanpassingen en de parkeerdruk aan in een ondergrondse parking waarvoor hij een parkeerabonnement heeft. Steeds vaker vindt de verzoeker er als abonnee toch geen parkeerplaats.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve/passieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het doorgeven van een verkeerde nummerplaat bij de aanvraag van een bewonersvergunning.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een defect parkeerautomaat.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker vraagt om paaltjes te plaatsen om de verkeersveiligheid te verhogen maar krijgt geen respons.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Motiveringsplicht	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete 'autovrij gebied' omwille van het niet aanpassen van het abonnement aan een nieuwe nummerplaat.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Gelijkheid en onpartijdigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een storing van een parkeerautomaat.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete 'autovrij gebied' omwille van het niet aanpassen van het abonnement aan een nieuwe nummerplaat.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrij gebied zonder een vergunning.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een defect parkeerautomaat.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrij gebied zonder dat de nummerplaat geregistreerd werd.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden door een knip waarvoor verzoeker geen vergunning heeft.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren met een bewonersvergunning in een verkeerde zone.	Geen oordeel	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een onvolledige aanvraag voor een bewonersvergunning via het e-loket.	Ongegrond	Adequate communicatie & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie na het gebruik van een betaalapp.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een onvolledige aanvraag voor een bewonersvergunning via het e-loket.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet automatisch aanpassen van een bewonerskaart aan een nieuwe nummerplaat.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt de weigering aan om gedurende de periode van zijn verhuis over twee bewonersvergunningen te kunnen beschikken, zowel voor de zone van zijn oud adres als voor deze van zijn nieuwe woonst.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Nadat de verzoeker het mobiliteitsbedrijf contacteerde over de verwarring die een parkeerautomaat veroorzaakt in een zone die enkel voorbehouden is voor bewoners, blijft deze parkeerautomaat staan ondanks de gedane belofte om deze te verplaatsen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling & Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet automatisch aanpassen van een bewonerskaart aan een nieuwe nummerplaat.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt er over dat een nieuwe locatie van een zebrapad niet gebruiksvriendelijk is voor personen met een handicap en krijgt daar geen respons op.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet automatisch aanpassen van een bewonerskaart aan een nieuwe nummerplaat.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Actieve dienstverlening	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie, de verzoeker registreerde via het e-loket zowel de nummerplaat van de vervangwagen als die van de eigen wagen	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling & Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerboete omdat er geen herinnering verstuurd werd om de bewonersvergunning te verlengen.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrij gebied zonder vergunning	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Respect voor de persoonlijke levenssfeer	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker kreeg een parkeerretributie waartegen hij bezwaar indiende. Dit verweerschrift bleef onbeantwoord. Wel ontving hij nu een aangetekend schrijven met een verdere aanmaning en administratiekosten.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het niet ontvangen van een herinnering voor het verlengen van de vergunning voor het autovrij gebied	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een defect parkeerautomaat	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker deed een suggestie over de heraanleg van een straat maar kreeg geen respons.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ziet op het afschrift van zijn bankrekening dat er twee maal parkeerrechten aangerekend werden voor een zelfde moment en klaagt dit aan.	Ongegrond	Billijkheid & Motiveringsplicht	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt de willekeur aan waarop parkeerretributies uitgeschreven worden.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Gelijkheid en onpartijdigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrij gebied zonder vergunning. De verzoeker geeft aan dat hij niet wist dat hij naast een bewonersvergunning ook een vergunning voor het autovrijgebied nodig had.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren met een bewonersvergunning in een verkeerde zone.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker ontvangt geen antwoord van het mobiliteitsbedrijf nadat hij n.a.v. een parkeerretributie reeds diverse malen de bewijsstukken doorstuurde van de registratie van zijn vervangauto via het e-loket.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt over de weigering van het toekennen van een voorbehouden plaats voor personen met een beperking.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker krijgt geen antwoord over een parkeerprobleem dat hij meldde.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet automatisch aanpassen van een bewonerskaart aan een nieuwe nummerplaat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is zeer ontevreden over de aanpassingen die gebeuren in zijn straat, omdat hierdoor meer verkeerdelijk voor zijn oprit wordt geparkeerd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrij gebied zonder vergunning.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van de administratiekost n.a.v. een parkeerretributie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is de nieuwe uitbater van een verhuurbedrijf van vrachtwagens. Het bedrijf heeft 125 GAS-boetes ontvangen omwille van overtredingen in het autovrijgebied van voordat hij zaakvoerder was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ontving een GAS-boete omdat hij om 11u het autovrij gebied binnen reed terwijl hij wel over een vergunning beschikt om tot 11 uur te laden en te lossen in deze zone.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren met een goedkoper ticket uit een andere parkeerzone.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het ontbreken van een parkeerautomaat waar je met cash geld kan betalen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een parkeerretributie, de verzoeker staat op een autodeelplaats omdat een vreemde auto voor zijn eigen oprit stond.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Redelijkheid en evenredigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het ontbreken van een parkeerautomaat waar je met cash geld kan betalen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrij gebied zonder vergunning.	Ongegrond	Billijkheid & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet tevreden omdat hij n.a.v. openstaande GAS-boetes een brief ontving van een gerechtsdeurwaarder nog voordat hij een antwoord kreeg op het bezwaar dat hij indiende.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het uitschrijven van een retributie 4 minuten voor het aankopen van het parkeerrecht. De verzoeker geeft aan hierover de parkeerwachter nochtans aangesproken te hebben.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker krijgt geen antwoord op zijn vraag waarom een bestaande parkeerplaats voor personen met een beperking vervangen werd door een voorbehouden plaats voor elektrische wagens.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn & Interne klachtenbehandeling	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt dat de voorziene dienstregeling van de shuttlebusjes niet wordt gerespecteerd.	Ongegrond	Motiveringsplicht	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt dat de parkeerautomaten reeds op 10 juli gedesactiveerd zijn terwijl de signalisatieborden die het parkeerverbod voor de Gentse feesten aangeven, nog niet geplaatst zijn.	Gegron	Adequate communicatie & Redelijke behandelingstermijn & Consequent gedrag	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een defect parkeerautomaat.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omdat de kortste weg genomen werd om terug te rijden van parking Sint-Pietersplein.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke betaalinstructies op het parkeerautomaat.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een voorbehouden plaats voor elektrische voertuigen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omdat het hotel die de beheerstool invult, een verkeerde nummerplaat heeft ingegeven.	Gedeeltelijk gegrond	Billijkheid & Redelijkheid en evenredigheid & overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren met parkeerrechten aangekocht in een goedkopere zone.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete 'autovrij gebied' omwille van het niet aanpassen van het abonnement bij de wijziging van een nummerplaat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boetes omdat er geen herinnering verstuurd werd voor de verlenging van de vergunning voor het autovrij gebied	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie voor het parkeren van een defect voertuig.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie ondanks een geldige werfvergunning.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt aan dat geparkeerde voertuigen in een smalle straat de doorgang van veiligheidsvoertuigen onmogelijk maakt.	Gegrond maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een storing bij de provider.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat het parkeerautomaat de bankkaart van verzoeker weigert.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren zonder geldige bewonersvergunning in een afgebakende bewonerszone tijdens de Gentse feesten.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat het parkeerautomaat de bankkaart van verzoeker weigert.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een defect parkeerautomaat.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een onvolledige aanvraag voor een aanpassing van de bewonersvergunning via het e-loket.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke informatie aan het parkeerautomaat.	Gegrond maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van een laattijdige verlenging van vergunning.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Interne klachtenbehandeling	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerboete omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrij gebied zonder dat de nummerplaat geregistreerd werd.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een onvolledige aanvraag voor een aanpassing van de bewonersvergunning via het e-loket.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve/passieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de bewonersvergunning niet werd aangepast aan de gegevens van de vervangwagen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting parkeerretributie omwille van het parkeren met een bewonersvergunning in een verkeerde zone.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat het parkeerautomaat de bankkaart van verzoeker weigert.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet tevreden omdat steeds meer en meer fietsers het voetpad gebruiken in plaats van het fietspad gelegen aan de andere kant van de straat. Hiervoor nam hij al eerder contact op met het Mobiliteitsbedrijf.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker krijgt geen antwoord wanneer hij de inpassing van een bushalte in vraag stelt.	Gegrond	Actieve dienstverlening & Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet tevreden omdat de wegmarkering van parkeerhaken aan zijn garage veel te lang op zich laat wachten.	Gegrond maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking & Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de verzoeker wegens ziekte geen parkeerrecht kon aankopen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van GAS-boetes ondanks dat een vergunning aangevraagd werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van de onduidelijke richtlijnen voor privévervoer van tijdelijk minder mobiele personen in het autovrije gebied.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Consequent gedrag	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrij gebied zonder vergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet tevreden wanneer hij van een advocaat een schrijven ontvangt om een openstaande parkeerretributie te betalen terwijl hem meegedeeld was dat zijn dossier doorgestuurd werd naar de Juridische dienst.	Gedeeltelijk gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Gelijkheid en onpartijdigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie. De verzoeker probeerde de bewonersvergunning aan te passen aan een nieuwe nummerplaat. Dit lukte niet doordat een attest van de werkgever en het inschrijvingsbewijs ontbraken.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ontvangt geen antwoord op zijn klacht over de plaatsing van een aanduiding van een wegversmalling.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Nadat de verzoeker het defect aan een betaalautomaat meldde, is die maanden later nog steeds niet hersteld.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet tevreden omdat een grasberm stuk gereden wordt door vrachtwagens die noodgedwongen moeten uitwijken voor geparkeerde auto's.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Duurzaamheid	Mobiliteitsbedrijf
Hoewel de verzoeker beschikt over een geldige bewonersvergunning, ontving hij een parkeerretributie voor het parkeren in de geldige zone.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Een verweerschrift tegen een GAS-boete werd niet erkend als verweer, de verzoeker betwist dit standpunt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de bewonersvergunning niet aangepast werd na het gebruik van een vervangwagen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet activeren van de bewonersvergunning.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een storing bij de provider waardoor een betaling via sms niet lukte ondanks diverse pogingen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet activeren van de bewonersvergunning.	Ongegrond	Billijkheid & Redelijkheid en evenredigheid	Mobiliteitsbedrijf
Nadat een GAS-boete onbetaald bleef door een vergetelheid, ontvangt de verzoeker een dwangbevel van een gerechtsdeurwaarder. Dit vindt de verzoeker overdreven.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrij gebied zonder vergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting weigering van een vergunning voor het autovrijgebied als leverancier.	Ongegrond	Consequent gedrag & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van onduidelijke informatie.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrij gebied zonder vergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een voorbestemde plaats voor marktkramers.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een onvolledige aanvraag voor een aanpassing van de bewonersvergunning via het e-loket.	Ongegrond	Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Redelijkheid en evenredigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrij gebied zonder vergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een onvolledige aanvraag voor een aanpassing van de bewonersvergunning via het e-loket.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onopzettelijk te vroeg verwijderen van de de bankkaart uit het parkeerautomaat waardoor de betaling niet doorging.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen antwoord op de vraag van verzoeker over het bewonersparkeren in zijn straat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de parkeerautomaat defect was.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een voorbehouden plaats voor elektrische deelvoertuigen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ontving ten onrechte een retributie. Het mobiliteitsbedrijf zette de fout meteen recht. De verzoeker is evenwel ontevreden over de manier waarop hij telefonisch te woord gestaan werd.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie & Hoffelijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een misvestand doordat een inkomende e-mail van het mobiliteitsbedrijf in de SPAM-mailbox van de verzoeker terecht kwam.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking & Redelijke behandelingstermijn & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet akkoord met de aangerekende deurwaarderskosten voor een parkeerretributie die zij tijdig betaalde.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van een discussie over de taalwetgeving. De verzoeker dringt aan dat zijn Portugese vriend die op het moment van de GAS-boete met de auto reed in de eigen taal aangeschreven wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet tevreden omdat de parkeerplaatsen voorbehouden voor elektrische deelvoertuigen te vaak ingenomen worden door andere voertuigen zonder dat er sancties volgen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Bij de afhandeling van een parkeerboete betwist de verzoeker de betaling van de inningskosten van de Gerechtsdeurwaarder.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen antwoord op de vraag van verzoeker over de inschatting en de aanpak van de te verwachten verkeersdrukte bij een nieuwe verkaveling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een GAS-boete 'autovrij gebied' door een niet tijdige verlenging van de vergunning.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een onvolledige registreren van een nieuwe nummerplaat via het e-loket.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ontving geen antwoord op de vraag om de omleiding naar aanleiding van werken te herzien.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een reeks GAS-boetes omwille van een onvolledige registratie via het e-loket voor een tijdelijke toelating te bekomen voor het autovrij -gebied.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ontving geen antwoord op een bezwaar tegen een parkeerretributie.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete 'autovrij gebied' door een niet tijdige verlenging van de vergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
Het CAW vraagt om een parkeerretributie te annuleren omdat hun cliënte verwickeld is in een echtscheiding en financiële problemen heeft.	Ongegrond	Billijkheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vraag om zijn bankrekeningnummer aan te passen voor de huurwaarborg van een garage.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
Bij de afhandeling van een parkeerretributie betwist de verzoeker de betaling van de administratiekosten, de inningskosten van de Gerechtsdeurwaarder en de bijkomende kosten.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf

Lokale Politie Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt dat de politie zijn klacht niet wou registreren nadat hij in een winkel was aangevallen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Interventiepolitie
De verzoeker is niet tevreden omdat ondanks alle stappen die hij ondernam de overlast van een aanpalend café niet vermindert.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Interventiepolitie
De verzoekster klaagt aan dat de politie geen vaststellingen ter plaatse komt doen ondanks dat zij hiervoor verschillende oproepen deed.	Geen oordeel	Interne klachtenbehandeling	Interventiepolitie

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden over het onderzoek dat de politie deed in het kader van een gestolen fiets.	Geen oordeel	Zorgvuldigheid	Lokale Recherche
De verzoeker klaagt aan dat zijn zoon na negen maanden nog steeds niet verhoord is voor een ongeval waarin hij betrokken was.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn & Zorgvuldigheid	Verkeersdienst
De verzoeker is niet tevreden omdat de politie niks onderneemt tegen overdreven snelheid, foutief parkeren en het negeren van borden plaatselijk verkeer.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling & Redelijke behandelingstermijn	Verkeersdienst
Betwisting van een parkeerboete omwille van het parkeren buiten de parkeervakken ondanks de gebrekkige signalisatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Verkeersdienst
Betwisting van een parkeerboete omwille van het parkeren op minder dan 5 meter van een kruispunt nadat dit jaren na elkaar gedoogd werd.	Ongegrond	Motiveringsplicht	Verkeersdienst
Betwisting van een parkeerboete omwille van het parkeren op minder dan 5 meter van een kruispunt nadat dit jaren na elkaar gedoogd werd.	Ongegrond	Motiveringsplicht & Overeenstemming met de regelgeving	Verkeersdienst
De verzoeker is niet tevreden omdat de gele strepen op de stoeprand ter hoogte van zijn garage niet verwijderd worden.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid & Overeenstemming met de regelgeving	Verkeersdienst
De verzoeker is niet tevreden omdat een adreswijziging maar niet in orde komt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn & Adequate communicatie	Wijkdienst
De verzoeker is niet tevreden omdat hij van oordeel is dat een woonvaststelling te lang op zich laat wachten.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Wijkdienst
De verzoeker is niet tevreden omdat de politie te weinig doet tegen inbreuken op het C3-signalisatiebord.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging & Overeenstemming met de regelgeving	Wijkdienst
De verzoeker klaagt dat zijn e-mails aan de wijkagent onbeantwoord blijven.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Wijkdienst
De verzoeker is niet tevreden omdat de politie te weinig doet tegen jongeren die een moeder en haar dochter lastigvallen.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling & Vertrouwen	Wijkdienst
De verzoeker is niet tevreden omdat de politie te weinig doet tegen de overlast door een groep dronken mannen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Wijkdienst
De verzoeker is niet tevreden omdat de politie niet wenst langs te komen om vast te stellen dat de buurman zijn eigendom betreedt.	Ongegrond	Deontologie & Adequate communicatie	Wijkdienst

Brandweerzone Centrum

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster is niet tevreden met een factuur voor een uitgevoerde dienst die telefonisch als gratis voorgesteld werd.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking & Zorgvuldigheid & Overeenstemming met de regelgeving	Brandweer Administratie

IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de glasophalingen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker klaagt dat hij geen gratis betalingsherinnering ontving na een bezoek aan het containerpark maar dat hij onmiddellijk administratieve kosten aangerekend kreeg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Na een stakingsactie is het GFT niet opgehaald en worden er geen alternatieven aangeboden.	Ongegrond	Adequate communicatie & Motiveringsplicht	IVAGO
Na een stakingsactie is het GFT niet opgehaald en worden er geen alternatieven aangeboden.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVAGO
Bij de ophaalronde is de GFT van de verzoeker blijven staan.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de glasophalingen.	Gegronnd	Actieve dienstverlening & Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker is ontevreden omdat de sociale correctie voor het bekomen van gratis huisvuilzakken te lang aansleept.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	IVAGO
De verzoeker klaagt over de vaak terugkerende problemen die zich stellen bij de ophaling van het huisvuil.	Ongegrond	Consequent gedrag	IVAGO
De verzoeker klaagt dat de ophaling van het grof huisvuil niet verloopt zoals voorzien werd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid & Interne klachtenbehandeling & Actieve dienstverlening	IVAGO
De afvalkorven ter hoogte van een school volstaan niet. Dit veroorzaakt zwerfvuil.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn & Adequate communicatie	IVAGO
De verzoeker koos voor een systematische afrekening via domiciliëring wat 1% korting oplevert. Bij nazicht blijkt dat bij de afrekening eerst de BTW en dan pas de 1% korting in rekening is gebracht.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Bij de ophaalronde is de GFT van de verzoeker blijven staan. IVAGO belooft dat dit de volgende dag zal opgehaald worden terwijl dit niet gebeurde.	Geen oordeel	Zorgvuldigheid & Adequate communicatie	IVAGO
Bij de ophaalronde is de restfractie van de verzoeker blijven staan. IVAGO belooft dat dit de volgende dag zal opgehaald worden terwijl dit niet gebeurde.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid & Adequate communicatie	IVAGO
Na een bezoek aan het containerpark ontvangt de verzoeker een factuur waarmee hij niet akkoord is.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Motiveringsplicht & Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker meldde een sluiktorst maar dat bleef zonder gevolg.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	IVAGO
IVAGO houdt geen rekening met voorziene sociale tegemoetkomingen bij het versturen van betalingsuitnodigingen van zodra een drempelbedrag van 10 euro bereikt is.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker klaagt over het vele onkruid in zijn greppel omdat IVAGO nooit die kant van de straat veegt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de GFT-ophaling.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de GFT-ophalingen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden omdat huisvuilzakken die op een fout tijdstip aangeboden worden niet als sluiktorst beschouwd worden.	Ongegrond	Consequent gedrag	IVAGO
Zowel de tuin van de verzoeker als die van zijn burens grenst aan een achterliggende straat. De verzoeker wil de GFT-container systematisch in deze straat kunnen aanbieden.	Geen oordeel	Gelijkheid en onpartijdigheid	IVAGO
Reeds maanden komt IVAGO niet meer langs en blijft het afval van de verzoeker staan.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de ophaling van de restafvalzakken.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoekster is niet tevreden omdat haar huisvuilzakken vaak niet meegenomen worden wanneer er kattenkorrels in zitten. Nochtans weegt ze deze zakken steeds af zodat die niet teveel wegen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker klaagt dat IVAGO weigert om haar een kleinere GFT-container te bezorgen.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Tweewekelijks biedt de verzoeker vuilniszakken aan gevuld met kattenkorrels. Vaak worden deze zakken niet meegenomen hoewel het maximum gewicht steeds gerespecteerd wordt.	Geen oordeel	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker klaagt over het niet nakomen van een gemaakte afspraak voor het ophalen van het grof vuil.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker krijgt geen respons op zijn vraag om schadevergoeding nadat een wagen van IVAGO een klapband kreeg en zijn geveltuin beschadigde.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVAGO
De verzoeker klaagt over een gebrekkige ophaling van het afval.	Geen oordeel	Zorgvuldigheid	IVAGO
Een school geeft aan zeer ontevreden te zijn over de plaatsing van een afvalkorf aan de schoolpoort.	Gedeeltelijk gegronnd	Zorgvuldigheid & Adequate communicatie	IVAGO
De verzoeker is ontevreden omdat een openstaande rekening aanleiding gaf tot het niet ledigen van zijn volle container.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden omdat de ophaling van de GFT-fractie vaak niet opgehaald wordt.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker is ontevreden over de omschakeling van een bestaand naar een nieuw contract voor de ophaling van bedrijfsafval.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Na een stakingsactie is het GFT niet opgehaald en worden er geen alternatieven aangeboden.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVAGO
Ondanks het contacteren van IVAGO, blijft de straat van verzoeker ongeveegd en stapelen de herfstbladeren zich op.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Na een stakingsactie is het GFT niet opgehaald en worden er geen alternatieven aangeboden.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de GFT-ophalingen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO

WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker betreurt het dat er geen oplossing komt voor de regen die via de ramen binnensijpelt in de badkamer en de slaapkamer.	Gegronnd	Motiveringsplicht	WoninGent
De verzoeker klaagt dat hij geen duidelijk antwoord krijgt over de termijn waarbinnen de waterlast op zijn terras zal opgelost worden.	Gegronnd	Adequate communicatie & Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker klaagt dat WoninGent onvoldoende reageert op de ernstige overlast die de buurman veroorzaakt.	Ongegrond	Consequent gedrag	WoninGent
De verzoeker klaagt over vochtproblemen en een defecte verwarming na uitgevoerde renovatiewerken.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie & Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
Een huurster is niet tevreden omdat de vervanging van een afgekeurde verwarmingsketel op zich blijft wachten.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker betwist de afrekening van de huurwaarborg.	Gedeeltelijk gegronnd	Redelijke behandelingstermijn & Interne klachtenbehandeling & Zorgvuldigheid	WoninGent
Een huurder betreurt dat de lift na 17 dagen nog steeds defect is terwijl meerdere mensen de trap niet kunnen gebruiken.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoekster is niet tevreden omdat zij van oordeel is dat WoninGent onvoldoende inspanningen levert om vocht en schimmel in haar appartement aan te pakken.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn & Interne klachtenbehandeling	WoninGent
De verzoekster klaagt de opvolging aan van haar melding over een ondergelopen kelder.	Ongegrond	Adequate communicatie & Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker is het niet eens met de hoge eindafrekening van het waterverbruik.	Gedeeltelijk gegronnd	Zorgvuldigheid & Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker klaagt over een defect aan de boiler.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker ondervindt geluidsoverlast door het brandalarm in een gebouw van WoninGent.	Gegronnd	Adequate communicatie & Interne klachtenbehandeling	WoninGent
De verzoeker is niet tevreden omdat de herstelling van de verwarming te lang aansleept.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker is niet tevreden omdat de herstellingen in zijn appartement te lang aanslepen.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn & Actieve dienstverlening	WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Bij het beëindigen van een huurovereenkomst gaat de verzoeker niet akkoord met de kosten die aangerekend worden voor het herstellen van schade.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	WoninGent
De verzoekster zit in de overlastprocedure fase 3 en gaat daarmee niet akkoord.	Ongegrond	Motiveringsplicht	WoninGent
De verzoekster klaagt over de opstart van de overlastprocedure op basis van een onterechte beschuldiging van sluikstort.	Gegronnd	Adequate communicatie & Rechtszekerheid & Fair-play	WoninGent
De verzoeker klaagt aan dat WoninGent zich vergist wanneer ze aangeven dat er huurachterstand is.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	WoninGent
De verzoeker klaagt over de manke communicatie over een defecte boiler.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening & Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
Een huurder vindt dat Woningent onvoldoende inspanningen doet om een muizenplaag onder controle te krijgen.	Ongegrond	Motiveringsplicht & Actieve dienstverlening	WoninGent
Een huurder is niet akkoord met de herstelfactuur na uittredende plaatsbeschrijving.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	WoninGent
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn klacht over de oplevering van zijn woning.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Adequate communicatie	WoninGent
Collectief ingediende klacht van 9 huurders: de verzoekers klagen aan dat de afrekening van de gemeenschappelijke kosten onvoldoende transparant is. Concrete vragen over bepaalde kostenplaatsen blijven onbeantwoord.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling & Zorgvuldigheid	WoninGent
Een huurster is niet tevreden over haar herhuisvesting na renovatie en heeft schrik dat ze niet meer in aanmerking komt voor mutatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
De verzoeker klaagt over de hoge afrekening van de verbruiken.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	WoninGent
De zus van een huurder is het oneens dat WoninGent de overlastprocedure opstartte tegen haar broer.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Motiveringsplicht	WoninGent
De verzoeker is niet tevreden omdat problemen met de elektrische installatie aanslepen en een lek in het dak niet hersteld wordt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening & Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker klaagt dat de boiler niet tijdig onderhouden werd en bij defect niet snel genoeg hersteld werd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker is ontevreden omdat de herstellingen in de badkamer van zijn grootmoeder te lang aanslepen.	Gegronnd	Adequate communicatie & Redelijke behandelingstermijn	WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt dat er te weinig actie ondernomen wordt tegen de overlast door een buur.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	WoninGent
De verzoekster kreeg een factuur voor een ontstopping die plaatsvond in een collectieve afvoerbuis.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	WoninGent
Een huurster klaagt dat WoninGent haar geen versnelde toewijzing geeft ondanks haar zware problematiek.	Ongegrond	Consequent gedrag	WoninGent
De verzoeker is niet tevreden over de hoge afrekening van het verbruik van gas.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	WoninGent
Een huurder klaagt aan dat ondanks meerdere interventies van een externe firma het probleem van een slecht werkende afvoer van het toilet niet opgelost geraakt.	Ongegrond	Consequent gedrag	WoninGent
Bij het beëindigen van een huurovereenkomst gaat de verzoeker niet akkoord met de kosten die aangerekend worden voor het herstellen van schade.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
De vraag van de verzoeker naar meer toelichting over een eindafrekening waarbij WoninGent een huurachtstand van 1 euro noteerde, blijft onbeantwoord.	Gegronnd	Adequate communicatie & Interne klachtenbehandeling & Zorgvuldigheid	WoninGent
De verzoeker klaagt dat WoninGent de overlast die de onderburen veroorzaken te laks aanpakt.	Gedeeltelijk gegronnd	Adequate communicatie & Interne klachtenbehandeling	WoninGent
De verzoeker is niet tevreden omdat hij van oordeel is dat de vervanging van een raam te lang op zich laat wachten.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker betwist de afrekening van de verwarmingskosten omdat er eveneens verbruik geregistreerd werd van chauffages die hij nooit aanzet.	Gedeeltelijk gegronnd	Adequate communicatie	WoninGent
De verzoekster is niet tevreden omdat vuilnis in de inkomhal blijft liggen ondanks het verwittigen van WoninGent.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker klaagt dat het binnen regent in zijn appartement en dat WoninGent hier onvoldoende onderneemt.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker klaagt dat de verwarming in het appartementsgebouw reeds weken defect is. Ondertussen blijven de huurders in het ongewisse over de verdere aanpak van dit probleem.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt dat de verwarming in het appartementsgebouw reeds weken defect is. Ondertussen blijven de huurders in het ongewisse over de verdere aanpak van dit probleem.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker is niet tevreden omdat de leidingen vaak verstopt zijn en er geen reactie komt op de melding van schimmel.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening & Adequate communicatie	WoninGent
De huurder klaagt dat het rolluik van de living al enkele weken niet meer omhoog kan. WoninGent verwijst haar door naar een externe firma waar ze niemand telefonisch kan bereiken.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker klaagt dat na werken aan de verwarming het niet warmer wordt dan 17 graden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De boiler werd al sinds eind 2016 niet onderhouden, hoewel de verzoeker hiervoor een bijdrage betaalt aan WoninGent.	Gegronnd	Actieve dienstverlening & Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker is niet tevreden omdat hij van oordeel is dat de herstelling van de verwarming te lang op zich laat wachten.	Ongegronnd	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker is niet tevreden omdat de bel en de parlofoon reeds twee maanden defect zijn.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent

Sogent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt aan dat HuurinGent over een huissleutel beschikt en zijn woning wenst te betreden.	Ongegronnd	Actieve dienstverlening	Sogent
De verzoekster is niet tevreden over de staat van een voetgangerstunnel.	Ongegronnd	Actieve dienstverlening & Zorgvuldigheid	Sogent
De verzoeker klaagt over de ontoereikende communicatie, dienstverlening en dossieropvolging door HuurinGent.	Gedeeltelijk gegronnd	Actieve dienstverlening & Interne klachtenbehandeling	Sogent
De verzoekster is niet tevreden omdat er al jaren een put voor haar appartement ligt.	Ongegronnd	Redelijke behandelingstermijn	Sogent
De verzoeker is niet tevreden over de communicatie van Sogent over een tuinafsluiting.	Ongegronnd	Adequate communicatie & Zorgvuldigheid	Sogent

EVA De Fietsambassade

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden omdat gemelde fietswrakken niet verwijderd worden.	Gegrond maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	De Fietsambassade
De verzoeker is niet tevreden omdat de Fietsambassade pas na enkele weken gemelde weesfietsen wenst te labelen	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn & Billijkheid	De Fietsambassade
De verzoeker klaagt dat de fietsambassade soms wel en soms niet de factuur doorstuurt naar zijn bewindvoerder. Eveneens klaagt hij over de weinige transparantie in de prijszetting.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking & Consequent gedrag	De Fietsambassade

EVA Regent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden omdat zonder zijn tussenkomst een uitbetaling van een energielening rechtstreeks gebeurde aan zijn aannemer.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Adequate communicatie	ReGent

Departement Sociale Dienstverlening

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster is niet tevreden over haar maatschappelijk assistent en klaagt over de beperkte transparantie in haar dossier.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster klaagt dat haar leefloon niet meer uitbetaald werd sedert de opname in een vluchthuis in een andere stad.	Gegrond maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid & Redelijke behandelingstermijn	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker is niet tevreden omdat zijn leefloon stopgezet werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker is niet tevreden omdat de financiële steun die hij ontving terug betaald moet worden ondanks dat hij overtuigd is dat hij nog recht heeft op een leefloon.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster verdenkt haar maatschappelijk assistent van informatie door te geven aan haar ex-partner.	Ongegrond	Respect voor de persoonlijke levenssfeer	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker is niet tevreden omdat zijn leefloon stopgezet werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster klaagt dat haar een leefloon geweigerd wordt.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling & Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening

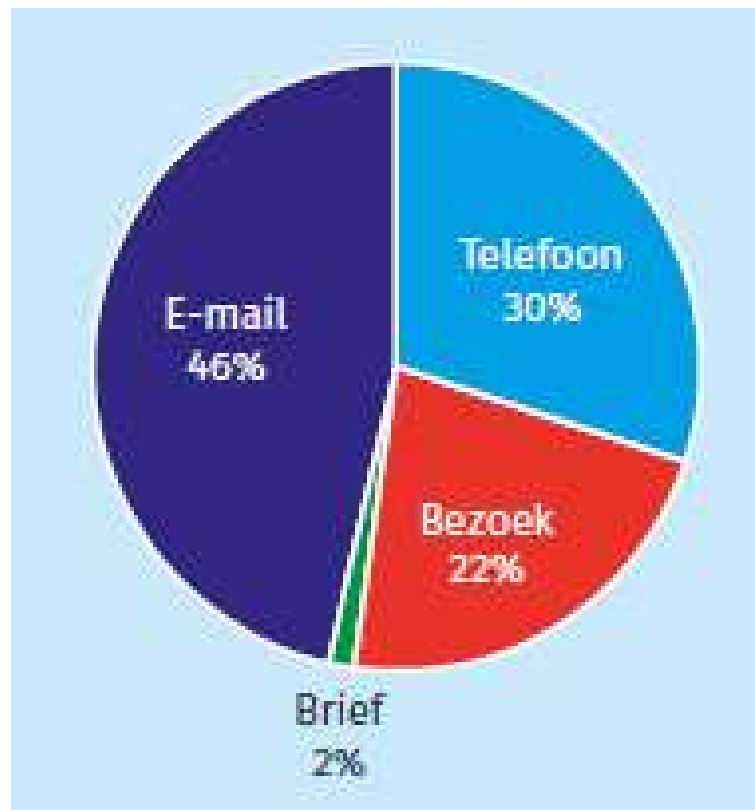
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden over de budgetbegeleiding die ze krijgt.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker is niet tevreden omdat niet tijdig ingegaan wordt op een dringende hulpvraag voor voorschotten in afwachting van een uitkering.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn & Zorgvuldigheid	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster is niet tevreden omdat de loketbediende weigerde documenten voor haar in te scannen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker klaagt over de lange wachttijd om een voorschot te krijgen dat bovendien ook te klein is.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn & Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker is niet tevreden omdat haar leefloon stopgezet werd.	Gedeeltelijk gegrond	Hoffelijkheid & Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster is niet tevreden omdat haar leefloon stopgezet werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster is niet tevreden omdat de maatschappelijk werker haar niet helpt om medische kosten via het OCMW te vergoeden.	Geen oordeel	Actieve dienstverlening	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster klaagt dat een leefloon geweigerd wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker is niet tevreden omdat zijn leefloon stopgezet werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker is niet tevreden over de informatie die hij kreeg over de financiële tussenkomst van het OCMW bij de aankoop van een fiets.	Geen oordeel	Actieve dienstverlening & Vertrouwen	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker klaagt over de geur van de elektrische radiator en de hoge verwarmingskost in de huurwoning van het SVK.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Wonen en Activering
De verzoeker is niet akkoord met de beëindiging van een tewerkstelling via artikel 60.	Ongegrond	Deontologie & Motiveringsplicht	Wonen en Activering

Jaarverslag Ombudsdienst 2019



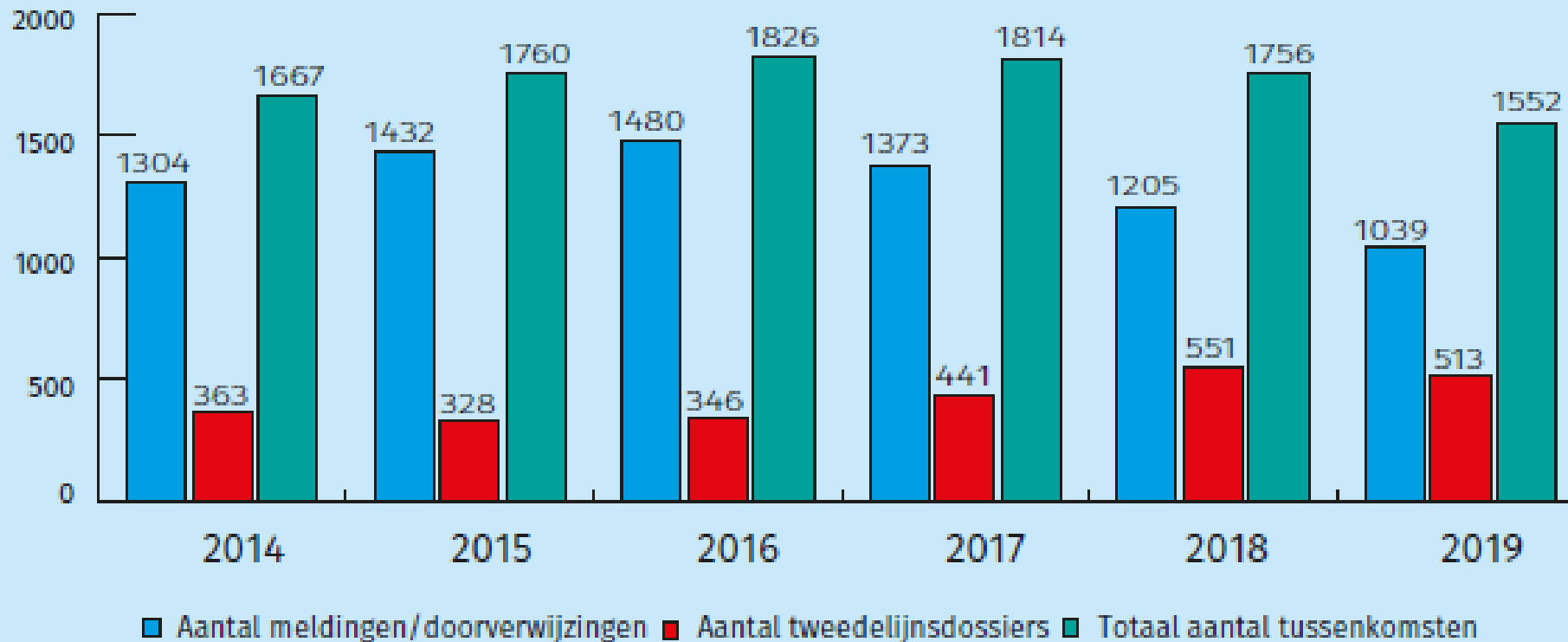
Themacommissie 23/04/2020

Contactopname



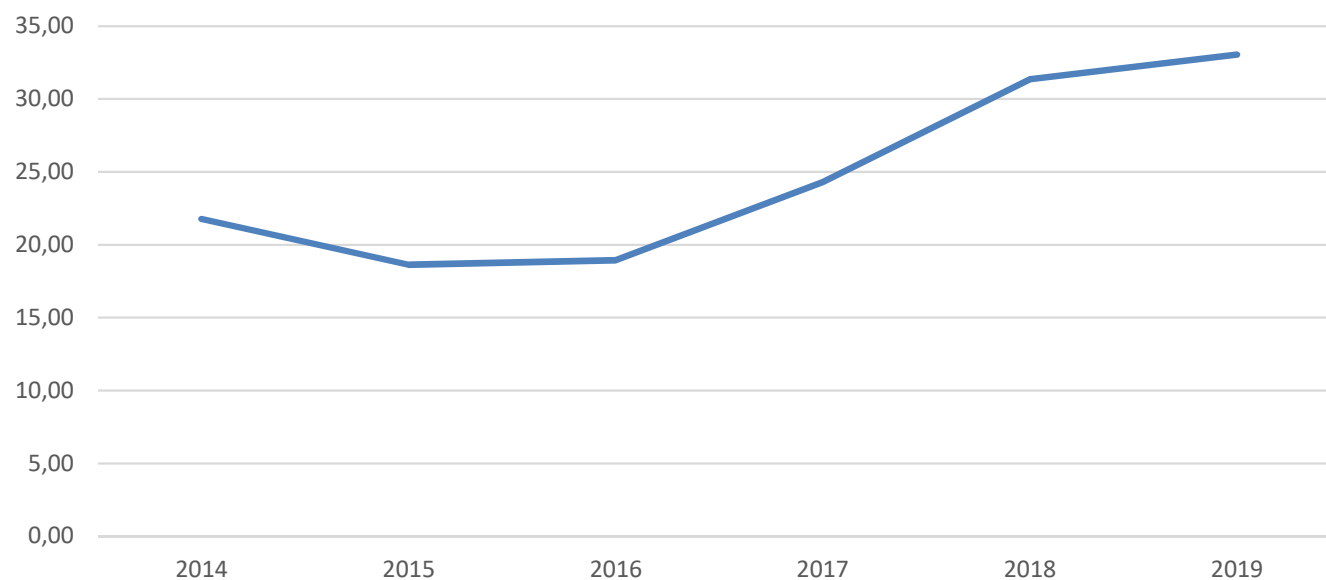
Contactname	
Telefoon	467
Bezoek	346
Brief	21
E-mail	718
Totaal	1552

Verhouding tweedelijnsdossiers/tussenkomsten



% tweedelijnsdossiers

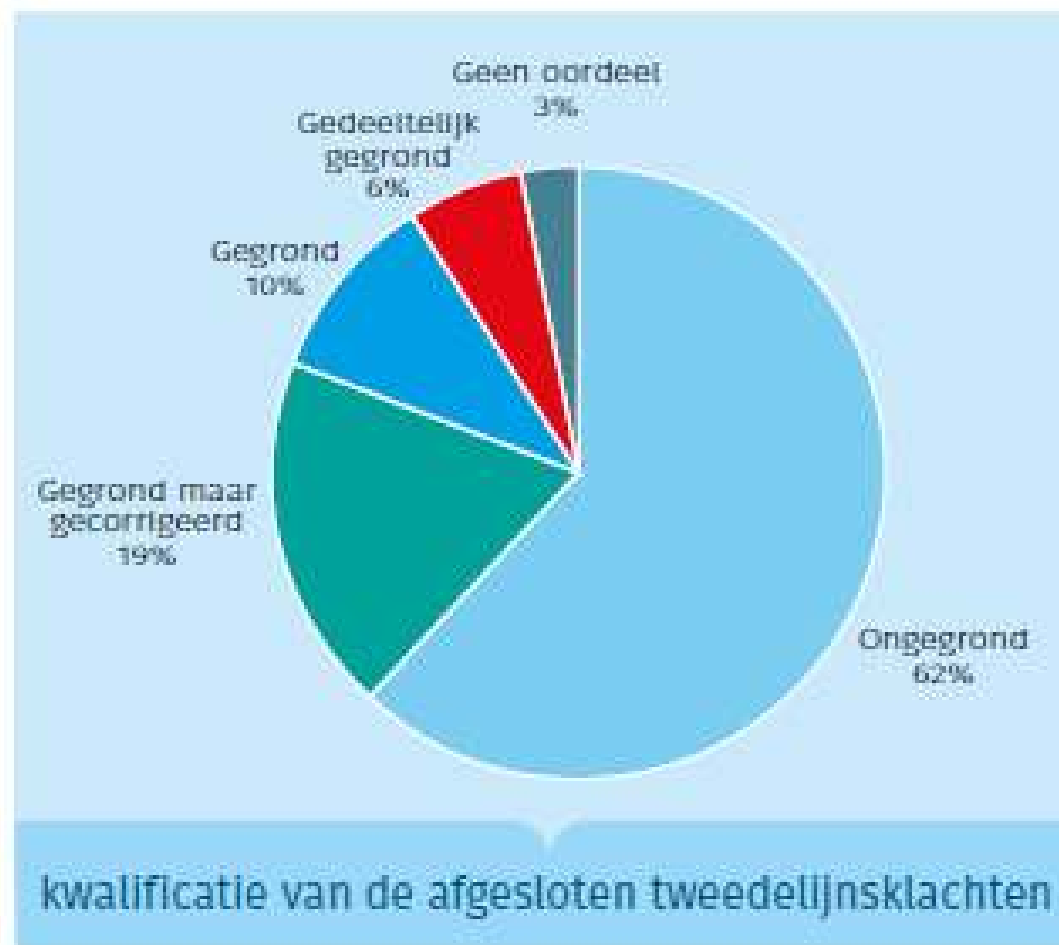
% tweedelijnsdossiers



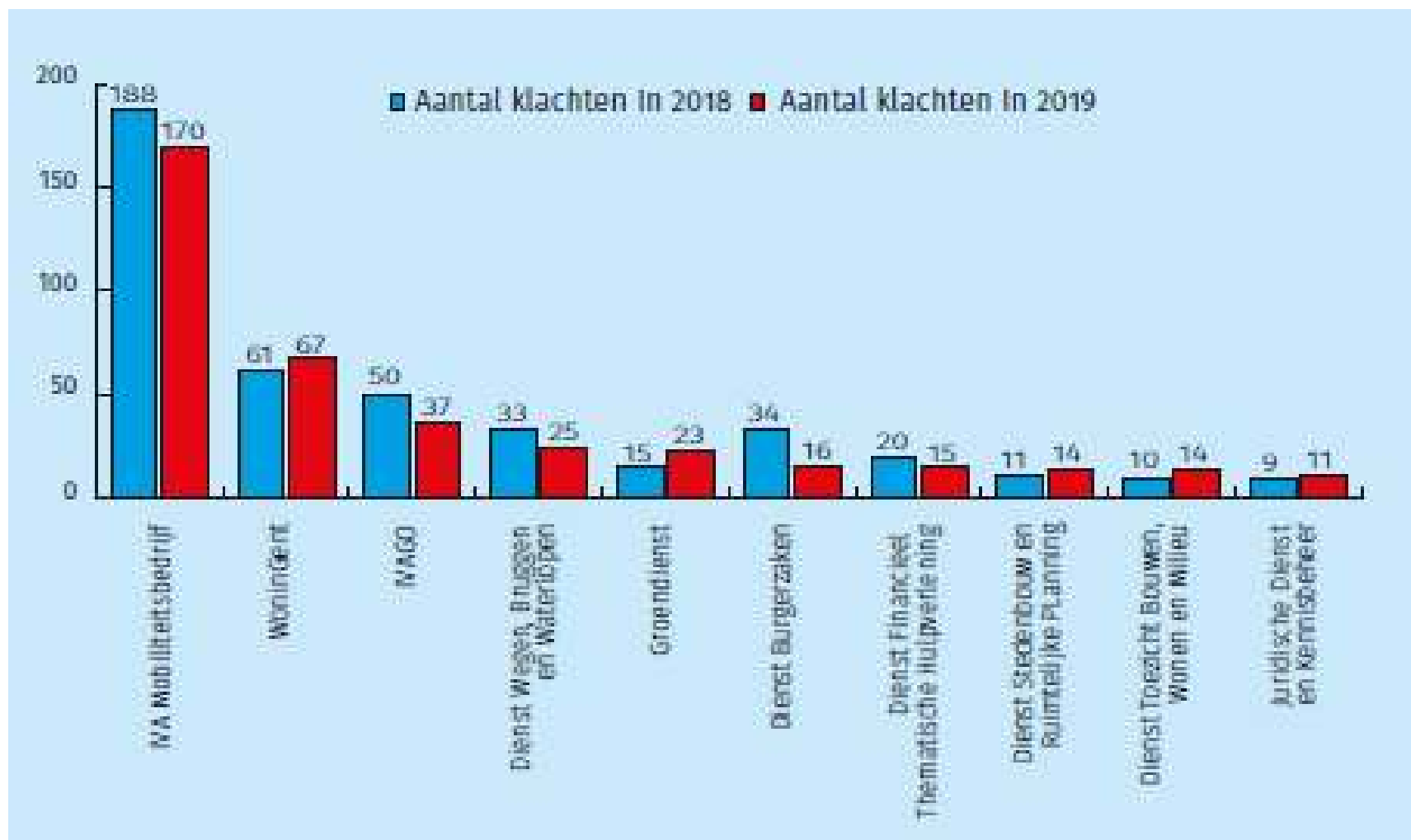
Jaar	% 2de lijn
2016	20%
2017	25%
2018	31%
2019	33%

Beoordeling van de ontvankelijke klachten

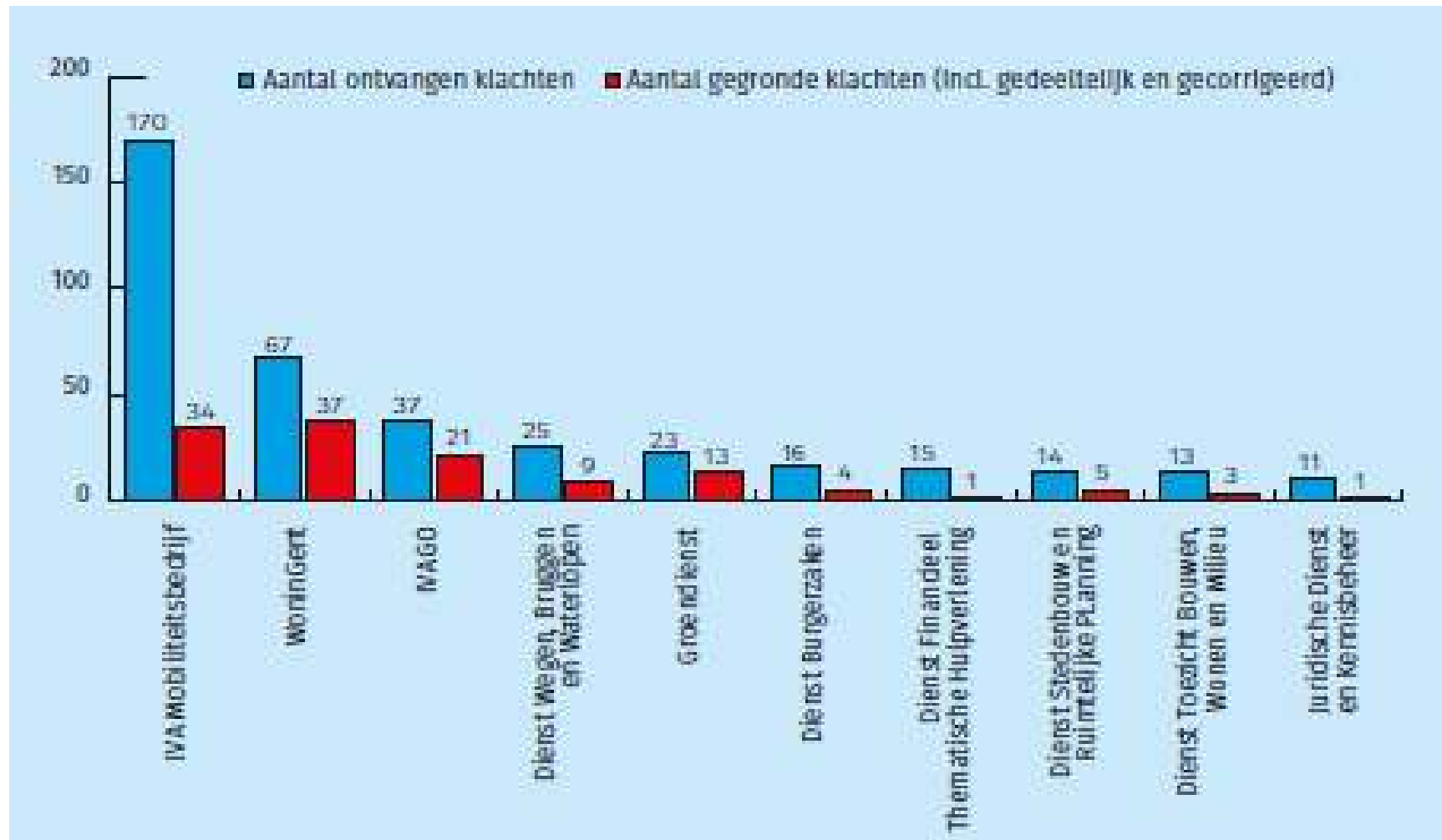
Tweedelijnsklachten		
Geen tussenkomst	14	2,7%
Nog in onderzoek	14	2,7%
Onderzoek ten gronde	475	92,6%
Onontvankelijk	4	0,8%
Opschorting	6	1,2%
Totaal	513	



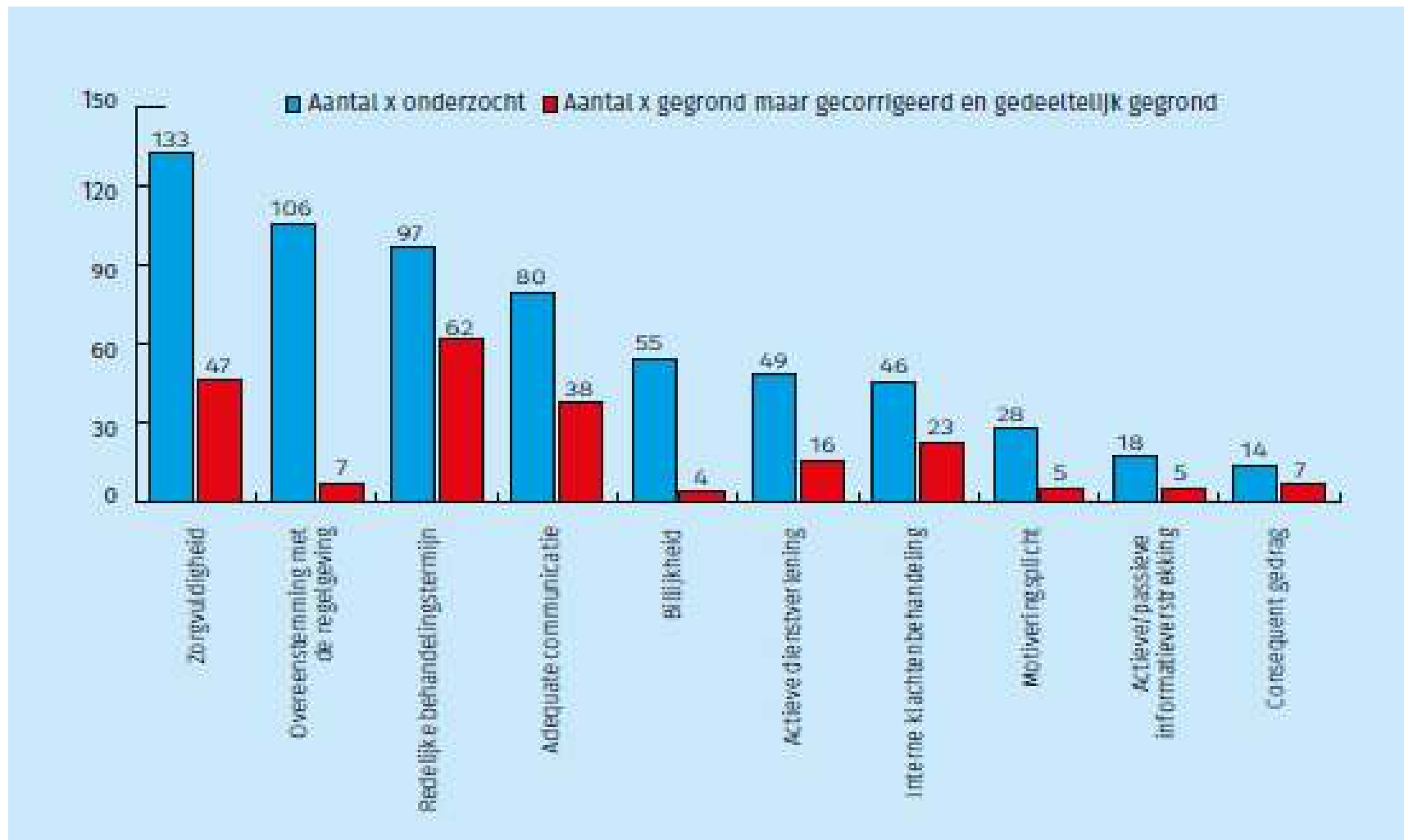
Evolutie Tweedelijnsklachten per dienst (Top 10)



Aantal gegronde klachten per dienst (Top 10)



Onderzochte ombudscriteria (Top 10)



De belangrijkste aanbevelingen

- Meer flexibiliteit gevraagd van het Mobiliteitsbedrijf
- Mobiliteit en de gebruiksvriendelijkheid van de online tool
- IVAGO en de gevolgen van een stakingsdag
- IVAGO en de sociale correctie
- WoninGent en de communicatie met de huurders
- Stem de voorwaarden van een omgevingsvergunning af op geplande wegenwerken
- Denk aan de minder mobiele weggebruiker bij onthardingsmaatregelen
- LEZ en gelijke behandeling voor de niet digitaal actieve burger
- Bewaak de dienstverlening bij besparingen op personeel



De belangrijkste aanbevelingen - Mobiliteitsbedrijf

- Verstuur een herinnering aan een openstaande boete twee weken voor het vervallen van de termijn om verweer in te dienen.
- Ga na hoe de onlinetool nog gebruiksvriendelijker kan gemaakt worden ook voor mensen die er niet mee vertrouwd zijn. Wees in afwachting hiervan redelijk indien een burger ten goede trouw handelde en dit ook blijkt uit de handelingen die de burger op de tool uitvoerde.



De belangrijkste aanbevelingen – Departement Stedelijke Ontwikkeling

- Schrap de occasionele verplichting om na verbouwwerken een aanvraag in te dienen voor het verhogen van een voetpad maar organiseer dit via een intern protocol tussen de Wegendienst en de dienst Stedenbouw.
- Denk ook steeds aan de minder mobiele weggebruiker bij onthardingsmaatregelen. Hou steeds rekening met de toegankelijkheid en begaanbaarheid van oppervlaktes die op een waterdoorlatende manier worden aangelegd, door bijvoorbeeld verharde stroken te voorzien waarop rolstoelen, buggy's en rollators wel kunnen rijden.
- Pas de LEZ- databank zodanig aan dat de postadressen van de burgers die hun aanvraag niet via de digitale weg hebben ingediend, ook bewaard worden zodat ook zij een herinnering kunnen ontvangen.
- Waak erover dat de dienstverlening naar de burger toe niet lijdt onder besparingen op personeel.



De belangrijkste aanbevelingen - IVAGO

- Voorzie na een staking ook voor de burger in landelijk gebied de kans om bij het eerstvolgend moment waarop restafval wordt aangeboden ook een extra IVAGO zak naast de container mee te geven.
- Maak de betalingsuitnodiging transparanter zodat burgers met een sociale tegemoetkoming niet nodeloos een te hoge aanzuivering doen.



De belangrijkste aanbevelingen - WoninGent

- Zorg voor een betere opvolging van de herstellingsaanvragen door de bewoners. Zorg ervoor dat de huurder bij een eerste signalement reeds een idee kan krijgen binnen welke termijn iets zal bekeken worden. Waak er ook over dat de huurder bij een vraag naar de stand van zaken bij een reeds gesignaleerd mankement, een concreet antwoord krijgt van de stappen die eventueel al ondernomen of gepland zijn.



Vragen?



OCMW GENT



STAD GENT

Hoe heeft de burger de dienstverlening ervaren in 2019?

Het jaarverslag van de Ombudsvrouw biedt ons elk jaar een kritische blik van buitenaf op de dienstverlening van de Stad Gent en OCMW, de Lokale Politie, IVAGO, sogent, de Fietsambassade en WoninGent. Deze informatie zet ons er extra toe aan onze dienstverlening continu te verbeteren en dit dankzij de professionele, onpartijdige en onafhankelijke aanpak van de Ombudsvrouw en haar team, conform de ombudsnormen. Deze ombudsnormen zijn heldere parameters, gezien zij gelden als kwaliteitsnormen waaraan een behoorlijk werkende lokale overheid dient te voldoen.

Dit jaarverslag inventariseert de tweedelijnsklachten en biedt er een analyse van die resulteert in concrete aanbevelingen.

In 2019 ontving de Ombudsdienst 513 tweedelijnsklachten en onderzocht er 475 effectief ten gronde (Jv pag. 12). In iets meer dan een derde van alle gevallen bleek de klacht van de burger geheel of gedeeltelijk terecht.

Mobiliteit (met 170 klachten waarvan 34 gegrond), WoninGent (met 67 klachten waarvan 37 gegrond) en IVAGO (met 37 klachten waarvan 21 gegrond) zorgen nog altijd voor het hoogste aantal klachten. Logisch, gezien de vele en dagelijkse contacten. Het is daarbij goed te lezen dat de Ombudsvrouw structureel in overleg blijft gaan en vooral: dat er zowel voor het Mobiliteitsbedrijf, WoninGent als bij IVAGO minder gegronde klachten zijn dan in 2018. Ook de Dienst Burgerzaken zette de voorbije jaren stevig in op haar dienstverlening en dat toont zich duidelijk in het verminderd aantal klachten (van 34 in 2018 naar 16 waarvan 4 gegrond). Dank aan iedereen die zich hiervoor dagelijks inzet. Ook bij de diensten die hier niet worden vermeld.

De klachten en opvolging worden in dit jaarverslag en de bijlage helder toegelicht. Het zijn dan ook vooral de aanbevelingen die we tegen het licht willen houden omdat zij voortvloeien uit de analyse van klachten die frequenter voorkomen en een verschil kunnen maken bij toekomstige contacten in functie van een dienstverlening.

Het jaarverslag 2019 vermeldt negen aanbevelingen

1. Meer flexibiliteit gevraagd van het Mobiliteitsbedrijf (Jv pag. 27)

Als voorbeeld vermeldt het jaarverslag een specifieke klacht waarbij blijkt dat een vergissing door derden (de letter O ipv het cijfer 0 van de nummerplaat intikken in de registratietool), in combinatie met het niet ontvangen van de GAS-boete, geen ruimte laat om tijdig verweer in te dienen. De Ombudsvrouw beveelt aan om de herinnering te versturen vóór het vervallen van de verweertermijn en redelijk op te treden bij een materiële vergissing zoals in dit geval.

Het Mobiliteitsbedrijf heeft begrip voor dit advies. De materiële vergissing is zeker niet de fout van de ontvanger van de GAS-boete. Ook het niet ontvangen van de GAS-boete is niet zijn fout, maar hij draagt wel de gevolgen van de materiële vergissing.

In essentie gaat dit over welke inspanning van de overheid redelijkerwijs verwacht mag worden om informatie bij de burger te krijgen en hierover zekerheid te hebben. Als Stad zullen we daarom blijven zoeken naar een evenwicht tussen redelijke inspanningen vanuit de overheid en het vrijwaren van de rechten van de burger.

2. Mobiliteit en de gebruiksvriendelijkheid van de online tool (Jv pag. 28)

Een weerkerende klacht. De aanvraag voor een bewonersvergunning gebeurt online. Niet voor iedereen is de afhandeling voldoende duidelijk waardoor bewoners toch een retributie krijgen.

Het Mobiliteitsbedrijf zal de huidige softwaretoepassing voor het uitreiken van parkeervergunningen vervangen en is daarvoor bezig met het zoeken naar nieuwe software. Het gebruiksvriendelijker maken is daarbij zeker een aandachtspunt en wordt meegenomen in het nieuwe softwarepakket.

De Ombudsvrouw vraagt, in afwachting van die betere toepassing, redelijk te zijn wanneer blijkt dat een burger ter goeder trouw handelde.

Het Mobiliteitsbedrijf heeft naar aanleiding van de opmerkingen van de Ombudsvrouw een aantal communicaties naar bewoners aangepast. Hierdoor zijn de verwachtingen over de te ondernemen stappen duidelijker voor de burger. Verder worden ook herinneringen gestuurd bij die parkeervergunningsaanvragen die niet afgewerkt werden. Beide maatregelen hebben ervoor gezorgd dat er nog maar weinig voorvallen zoals vermeld in de aanbeveling voorkomen.

3. IVAGO en de gevolgen van een stakingsdag (Jv pag. 28)

Waar de ophaling met containers gebeurt, kunnen mensen na een stakingsdag geen extra zak buiten zetten bij de volgende ophaling.

IVAGO is zich van deze situatie bewust. IVAGO tracht bij onverwachte omstandigheden zoals een stakingsdag steeds een inhaaloperatie in te plannen. Op termijn wil IVAGO de mogelijkheid voorzien om op 'afvalpunten', op centrale pleinen en aan recyclageparken, restafval aan te bieden via een ondergronds systeem. Op die manier kan iedereen soepel extra restafval aanbieden.

4. IVAGO en de sociale correctie (Jv pag. 29)

Een toevoeging in de betalingsuitnodigingen van IVAGO zou burgers die recht hebben op een sociale tegemoetkoming kunnen helpen om een betere inschatting te maken van hun saldo en te verwachten kosten.

IVAGO werkt met gestandaardiseerde betalingsuitnodigingen voor allerlei soorten betalingen. Vandaag is het daarom niet mogelijk voor IVAGO om op de betalingsuitnodigingen een extra tekst te voorzien. IVAGO blijft dit bekijken en zal uittesten en ook evalueren hoe de burgers die recht hebben op een sociale tegemoetkoming meer op maat benaderd kunnen worden, bijvoorbeeld door met een lager bedrag zijn of haar saldo te kunnen aanvullen.

5. WoninGent en de communicatie met de huurders (Jv pag. 29)

Steeds terugkerende klacht: huurders die bellen om een defect door te geven en enkel als antwoord krijgen dat het defect zal worden doorgegeven. De Ombudsvrouw vraagt een concretere opvolging en communicatie.

Voor de burger is het inderdaad belangrijk zoveel mogelijk duidelijkheid te krijgen. Heldere communicatie waarbij zo concreet mogelijk wordt uitgelegd hoe WoninGent aan een melding gevolg zal geven, is hierbij cruciaal. De Stad Gent zal deze aanbevelingen met WoninGent ten gronde bespreken en opnemen.

6. Stem de voorwaarden van een omgevingsvergunning af op geplande wegenwerken (Jv. Pag 29)

Schrap de occasionele verplichting om na verbouwingswerken een aanvraag in te dienen voor het verhogen van een voetpad maar organiseer dit via een intern protocol tussen de Wegendienst en de dienst Stedenbouw.

Het klopt dat een zo gelijkmatig mogelijk voetpad het algemeen belang ten goede komt. Het lijkt ons dan ook logisch dat de ambitie om onnodige verlagingen uit te breken, blijft bestaan om een zo comfortabel en veilig mogelijk voetpad te hebben.

In essentie gaat dit advies over het vereenvoudigen van procedures voor burgers bij een proces waar de overheid alle relevante informatie heeft of kan hebben. De betrokken stadsdiensten onderzoeken of dit proces geoptimaliseerd kan worden

7. Denk aan de minder mobiele weggebruiker bij onthardingsmaatregelen (Jv pag. 30)

Ontharding van het publiek domein maakt verplaatsingen voor mensen in een rolstoel, met een rollator of een kinderwagen lastig tot soms onmogelijk. Hoe kan de toegankelijkheid en begaanbaarheid bewaard blijven?

Bij de heraanleg van het openbaar domein nemen de diensten altijd de principes van integrale kwaliteitszorg mee, met aandacht voor de behoeftes van verschillende doelgroepen en principes. Integrale toegankelijkheid is een belangrijk principe, dat we zoveel mogelijk proberen te verzoenen met het principe van klimaatrobuuste inrichtingen, waarbij ontharden en vergroenen eveneens essentiële uitgangspunten zijn. Beide principes zijn belangrijk en kunnen in de meeste gevallen geïntegreerd worden in een ontwerp van het openbaar domein. De Stad Gent ondertekende eind 2019 ook het charter toegankelijkheid.

De diensten blijven deze aanbeveling dus zeker verder meenemen en maximaal toepassen.

8. LEZ en gelijke behandeling voor de niet digitaal actieve burger (Jv pag. 30)

Wie online een vergunning tot de LEZ aanvraagt blijft via mail bereikbaar. Wie aan het loket een vergunning afhaalt is niet in de mogelijkheid om bijvoorbeeld een herinnering te ontvangen gezien de adresgegevens niet worden opgevraagd. Dit creëert een ongelijke behandeling.

Omwille van GDPR-bepalingen verstuurt de Dienst Klimaat en Milieu geen herinneringen, noch per brief noch digitaal. Er is dus geen ongelijke behandeling.

9. Bewaak de dienstverlening bij besparingen op personeel (Jv pag. 30)

Het jaarverslag van de Ombudsvrouw vermeldt dat elk dossier binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld moet worden, of anders binnen een redelijke termijn. De Ombudsvrouw stelt vast dat dit criterium bij een aantal diensten wordt geschonden, waaronder de Groendienst en de Dienst Stedenbouw. Beide diensten meldden toen een achterstand door personeelstekorten.

De diensten melden dat het in beide situaties om tijdelijke bezettingsproblemen ging, zoals wel eens vaker en wisselend voorkomt. Het blijft steeds de betrachting om dit zo goed en zo snel mogelijk te ondervangen.

Dit doet echter niets af aan de terechte bezorgdheid dat elk dossier binnen een redelijke termijn moet kunnen behandeld worden en dat dit bijgevolg als aandachtspunt verder bewaakt dient te worden in onze organisatie en bij uitbreiding de Groep Gent.

Algemene beschouwing bij het Jaarverslag 2019

Met Gentinfo heeft de Stad Gent sinds 2003 een centraal aanspreekpunt voor suggesties, vragen, meldingen en eerstelijnsklachten. De medewerkers van de administratieve diensten en medewerkers op het terrein worden door de burgers ook rechtstreeks aangesproken. Gentinfo en de diensten staan in voor de opvolging van die contacten. De Ombudsdienst is het aanspreekpunt voor burgers die niet tevreden zijn over het contact met of de werking van een stadsdienst. Haar belangrijkste opdracht is dus de behandeling van tweedelijnsklachten.

Het is goed te lezen in het jaarverslag dat de afstemming en samenwerking blijft toenemen. De Ombudsdienst gaat actief in interactie met de diensten (bijvoorbeeld met informatiesessies) om hen feedback te geven bij het jaarverslag en haar bevindingen. De stadsdiensten worden daarbij aangemoedigd om kennis te nemen van de gebruikte ombudsnormen wat tot een betere afstemming en een groeiende professionele en integrale klachtenbehandeling leidt.

Zo is het afgelopen jaar ook gewerkt om tot betere afspraken te komen met WoninGent, in overleg met de voorzitter van de Raad van Bestuur.

We moedigen de verderzetting van dergelijke (dienstoverschrijdende) samenwerkingen en overleg zeker aan.

De Stad Gent streeft immers een continu verbeteren van haar dienstverlening na.

We nemen het werk en de aanbevelingen van de Ombudsvrouw ter harte. Het maximaal inzetten van de informatie en analyses van de Ombudsvrouw in combinatie met een constructieve, dienstoverschrijdende samenwerking is de basis voor het continu verbeteren van de dienstverlening. Daarnaast zetten we met concrete maatregelen in op het nog efficiënter en klantvriendelijker maken van de dienstverlening.

Naar een volwaardig stadsbreed klachtenbeleid

Dat de Stad Gent de opvolging van de klachten van burgers serieus neemt, toont ook het project Klachtenmanagement Stad Gent & OCMW waar de Dienst Organisatieontwikkeling, de Dienst Bestuursondersteuning, Digipolis en de Ombudsvrouw samen aan werken.

Dit is een traject dat Stad Gent en OCMW afleggen om te komen tot een beter en vooral integraal klachtenmanagement, waarbij we de klachtenprocedures van Stad en OCMW op elkaar afstemmen. Zo worden bijvoorbeeld meer en meer de CRM-systemen* van de stadsdiensten, Gentinfo en in de nabije toekomst ook de dienst van de Ombudsvrouw, op elkaar afgestemd. Dit alles om nog beter de klachten in te schatten, te inventariseren en te analyseren.

(* CRM staat voor *Customer Relationship Management*, een Engelstalige benaming voor klantrelatiebeheer)

Tot slot

De werking van de Ombudsdienst waarborgt de rechten van de burger tegenover het handelen van onze lokale overheid, de Stad Gent. Zij biedt een grote meerwaarde voor onze organisatie. We nemen alle aanbevelingen dan ook op en maken mee werk van een kwalitatief en coherent klachtenbeleid voor de Stad.

Beste Ombudsvrouw en medewerkers: blijf dus de vinger aan de pols houden.
Dank in naam van het stadsbestuur en vooral van alle Gentenaars.

Het college van burgemeester en schepenen

